(514) 861-0809

(418) 626-2360

Résultats de l'enquête sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux

Pour :

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

Août 2002

Z B A

Zins Beauchesne et associés
ANALYSE ET PLANIFICATION MARKETING
Société membre du Groupe SECOR

555, boul. René-Lévesque O.
9e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1B1 CANADA
(514) 861-0809

Télécopieur (514) 861-0881
Internet info@zba.ca

1145, boul. Lebourgneuf
bureau 220
Québec (Québec)
G2K 2K8 CANADA
(418) 626-2360

Télécopieur (418) 626-1423
Internet info@zba.ca

Résultats de l'enquête sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux

Pour :

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX

DE MONTRÉAL-CENTRE

Août 2002

Z B A

Zins Beauchesne et associés

ANALYSE ET PLANIFICATION MARKETING
Société membre du Groupe SECOR

106-06282/

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
(514) 286-5604

Prix : 20,00 $

Ce document figure sous la rubrique Publications du site Internet de la Régie régionale
www.santemontreal.qc.ca/documentation

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2002.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002.

Table des matières

Page

1. Introduction et objectifs
2

2. Rappel de la méthodologie
4

3. Analyse des résultats de l'enquête
11

3.1 La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux
12

3.2 La satisfaction globale
17

3.3 La satisfaction des répondants par rapport aux attentes
20

3.3.1 Évolution de la satisfaction
51

3.3.2 Différence dans la satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté
60

3.3.2 Différence dans la satisfaction en fonction de certains critères sociodémographiques
62

3.4 Analyse conjointe de l'importance des attentes par rapport à la satisfaction
66

3.5 L'organisation du système de santé
77

Annexes

Annexe 1 : Questionnaires

Annexe 2 : Profil comparatif de l'échantillon

1. Introduction et objectifs

1. Introduction et objectifs

Le présent rapport, réalisé par **Zins Beauchesne et associés** pour la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre**, expose les résultats d'une enquête sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux.

La **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** a adopté en 1994 des orientations visant à améliorer la qualité des services et à aborder la qualité sous l'angle de la satisfaction des citoyens face aux services qui leur sont offerts. Un premier sondage effectué en 1994, portant sur les attentes et la satisfaction des usagers, a servi de base à l'élaboration du concept de service régional. Un deuxième sondage, réalisé en 1997, a permis de voir comment la satisfaction avait évolué durant le virage ambulatoire. La Régie régionale a revu son concept de service régional en l'an 2000 afin de s'assurer que celui-ci reflétait toujours les attentes des résidents de l'île de Montréal. Une mesure des attentes et de la satisfaction a donc été reconduite.

En 2001 et en 2002, la Régie régionale souhaitait suivre l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des services rendus, et plus particulièrement à la lumière de la mise en œuvre des mesures d'amélioration contenues dans le plan «Le défi de l'accès».

Spécifiquement, les objectifs visés par l'enquête de 2002, étaient les suivants :

- mesurer la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dispensés par les établissements ayant une vocation CH ou CLSC ou par les cliniques médicales de l'île de Montréal;
- identifier les aspects des services qui se sont améliorés et ceux qui se sont détériorés;
- évaluer leur point de vue sur différents éléments et l'organisation du système de santé;
- comparer les résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997, 2000 et 2001).

On trouvera donc dans les pages subséquentes, les sections suivantes :

- un rappel des objectifs de l'enquête et de la méthodologie pour atteindre ces objectifs;
- l'analyse des résultats de l'enquête auprès de 2006 résidents de l'île de Montréal âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une vocation CH ou CLSC, et/ou d'une clinique médicale, au cours des douze derniers mois;
- une comparaison des résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997, 2000 et 2001);
- et, en annexe, le questionnaire (français et anglais) utilisé auprès des usagers des services de santé et des services sociaux ainsi que le profil de l'échantillon sondé.

Les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés font l'objet d'une annexe séparée du présent rapport.

2. Rappel de la méthodologie

Pour atteindre les objectifs visés par cette étude, **Zins Beauchesne et associés** a suivi la méthodologie de recherche suivante.

Activité 1 : Réunion de départ client / consultant

Une réunion de coordination et de planification s'est tenue en début de mandat avec les représentants de la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** et les consultants de **Zins Beauchesne et associés** afin de valider les objectifs à atteindre, la méthodologie proposée, les thèmes à aborder dans le questionnaire d'enquête pour le sondage 2002, ainsi que de discuter du format des rapports.

Activité 2 : Révision du questionnaire d'enquête

Le questionnaire élaboré par **Zins Beauchesne et associés** en 2001 a servi de base à cette enquête de satisfaction afin d'assurer la comparabilité des résultats avec ceux de 1994, 1997, 2000 et 2001. Toutefois, certains éléments mesurés lors de l'enquête de 2001 ont été retranchés du questionnaire 2002.

Globalement, le questionnaire comportait quatre grandes sections :

1. une première portant sur la fréquentation des divers établissements de la région;
2. une seconde, sur la mesure de la satisfaction des usagers par rapport à chacune des attentes en matière de services de santé et sociaux;
3. une troisième, sur différents éléments concernant l'organisation du système de santé;
4. une dernière, portant sur le profil sociodémographique des répondants.

Certaines questions ouvertes ont également été intégrées au questionnaire d'enquête d'une durée totale de 15 minutes.

Activité 3 : Validation du questionnaire

Le questionnaire d'enquête révisé (en français et en anglais) a été soumis aux représentants de la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** pour validation et approbation. Celui-ci figure à l'annexe 1 du présent rapport .

PROCESSUS D'ÉCHANTILLONNAGE

Population à l'étude

La population visée par l'enquête se composait d'individus âgés de 15 ans et plus résidant sur l'île de Montréal, ayant utilisé, pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une mission CH ou CLSC, et/ou d'une clinique médicale ou cabinet de médecins, et ce, au cours des douze (12) derniers mois.

Cadre d'échantillonnage

Une liste de tous les numéros de téléphone résidentiels de l'île de Montréal a été générée par ordinateur. Cette méthode a permis d'intégrer les numéros de téléphone confidentiels ne figurant pas dans le bottin téléphonique usuel.

À partir de cette liste, un échantillon aléatoire de numéros de téléphone a été tiré et a constitué notre liste de départ.

Unité d'échantillonnage

Après avoir choisi un numéro de téléphone dans la liste de départ, il a suffi de sélectionner aléatoirement[1] un répondant parmi tous les membres du ménage âgés de 15 ans et plus.

Des questions filtres ont ensuite permis de savoir si le répondant était admissible ou non à poursuivre l'entrevue (c'est-à-dire s'il avait utilisé pour lui-même ou une personne à sa charge les services d'un établissement du réseau ayant une vocation CLSC ou CH, et/ou d'une clinique médicale ou cabinet de médecins sur l'île de Montréal, au cours des douze derniers mois).

Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage utilisée a été celle de l'échantillonnage aléatoire simple.

[1] *La sélection aléatoire s'est effectuée à partir de la grille de Kisch. Cette grille contient six possibilités de sélection qui sont à leur tour choisies aléatoirement par l'ordinateur, évitant ainsi de surreprésenter une catégorie de répondants au détriment d'une autre, car si le répondant choisi n'est pas là, un rendez-vous est pris. Cette grille assure des échantillons représentatifs de la population à l'étude aux plans du sexe, de l'âge et de la composition du ménage.*

Activité 4 : Informatisation, formation des enquêteurs et prétest du questionnaire

Pour la réalisation de l'enquête téléphonique, les versions française et anglaise du questionnaire ont été installées sur un système informatisé d'administration des questionnaires appelé interviewer. Ce logiciel permet les sauts de sections appropriés et des questions filtres sans la manipulation de l'enquêteur, ce qui diminue les risques d'erreurs. De plus, la saisie des questions fermées et/ou précodifiées se fait automatiquement, ce qui minimise aussi les risques d'erreurs.

Une séance de formation des enquêteurs s'est tenue à l'endroit et avec les équipements qui ont été utilisés lors du sondage. Afin de s'assurer que toutes les questions étaient bien formulées, et surtout bien comprises par les répondants, et que la durée d'administration moyenne ne dépassait pas les limites maximales fixées, l'équipe d'enquêteurs a réalisé un prétest téléphonique du questionnaire auprès de 15 répondants francophones et de 15 anglophones.

Les questionnaires administrés lors des prétests ont été conservés et intégrés à l'échantillon final.

Activité 5 : Administration des questionnaires

Le sondage téléphonique s'est déroulé sur une période de quatre semaines, soit du 22 mai au 24 juin 2002.

Un total de 2000 questionnaires complétés était visé, 2006 entrevues ont été réalisées. On entend par entrevue «complétée», une entrevue pour laquelle les passages de section ont été effectués et où les questions desdites sections ont été administrées avec succès. Il s'agit donc de questionnaires exploitables aux fins du traitement et de l'analyse des résultats d'enquête.

Le tableau suivant présente les bases administratives de l'enquête de 2002. On y observe un taux de réponse de 57,3 %.

Bases administratives
Dates des entrevues : du 22 mai au 24 juin 2002

	Nombre	(%)
Nombre de sélections	**5 248**	**100,0**
Dans l'échantillon	3 502	66,7
Hors échantillon	1 746	33,3
Dans l'échantillon	**3 502**	**100,0**
Entrevues complétées	2 006	57,3
Pas de réponse	391	11,2
Répondants absents	52	1,5
Refus	1 051	30,0
Hors échantillon	**1 746**	**100,0**
Incapacités physiques ou mentales permanentes	40	2,3
Service interrompu ou pas d'abonné	885	50,7
Langue autre que le français ou l'anglais	172	9,9
Non résidentiels	100	5,7
Non admissibles (pas utilisé les services)	548	31,4
Duplicata	1	0,1

En plus des vérifications quotidiennes, **une procédure de contrôle** a été effectuée auprès de :

- 10 % des questionnaires complétés;
- 10 % des questionnaires non complétés, des refus de répondre, etc.

En ce qui concerne l'admissibilité à répondre à l'enquête, le répondant **devait être allé consulter pour lui-même ou pour une personne à sa charge**, un ou des professionnel(s) dans au moins un des trois organismes du réseau de la santé ou des services sociaux de l'île de Montréal retenus dans cette étude, en l'occurrence les établissements ayant une mission CLSC, suivis des établissements ayant une mission CH et des cliniques médicales, **au cours des douze derniers mois**. Si plusieurs organismes avaient été fréquentés durant cette période, une priorité était accordée à l'organisme dont l'incidence de la fréquentation dans la population était la plus faible lors de l'évaluation de la satisfaction vis-à-vis d'un organisme donné.

Activité 6 : Codification et saisie des données, validation et traitement

Zins Beauchesne et associés a procédé à la codification et à la saisie des questions ouvertes qui n'avaient pas été précodifiées lors du prétest. Ensuite, une validation de la structure du fichier de données a été effectuée. Celui-ci comprend les informations administratives (numéro de questionnaire, numéro d'enquêteur, jour de l'appel ou de l'entrevue, durée de l'entrevue), et les réponses codées aux questions. Il y a un enregistrement par personne interviewée, qu'elle soit répondante ou non-répondante.

Zins Beauchesne et associés a procédé aussi à la validation des codes de réponse et des liens logiques dans le questionnaire.

Le logiciel STAT-XP a permis ensuite d'effectuer le tirage des fréquences simples pour toutes les observations à partir du fichier de données précédemment épuré et vérifié. De plus, des tableaux croisés en bannière ont été générés pour obtenir des fréquences pour certains sous-groupes prédéterminés de la population étudiée et pour tester l'existence de différences parmi ceux-ci (p. ex. en fonction de la langue d'usage, du sexe, de l'âge, de la scolarité, de l'occupation, de l'appartenance culturelle, de l'état de santé du répondant, du revenu du ménage, de la composition du ménage, etc.). Les différences statistiquement significatives entre ces sous-groupes apparaissent dans les tableaux de résultats soumis en annexe séparée.

Représentativité de l'échantillon

Les résultats présentés dans ce rapport sont représentatifs des usagers âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH, et/ou d'une clinique médicale, sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois et peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population concernée. La marge d'erreur autour des proportions est de ✓ 2,2 %, 19 fois sur 20.

L'annexe 2 de ce document présente la répartition de l'échantillon final comparée à celle de la population réelle de l'île de Montréal. On note une plus forte proportion de femmes, de francophones, ainsi que de ménages ayant un revenu annuel supérieur à 30 000 $ dans notre échantillon. Cela pourrait probablement s'expliquer par le fait que la population étudiée ne constitue pas la population réelle (puisqu'il s'agit de gens ayant utilisé les services d'un établissement ayant une mission CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale au cours des 12 derniers mois). Il pourrait être ainsi «normal» de retrouver une plus forte proportion de ces gens dans l'échantillon puisqu'ils utilisent davantage que les autres les services de santé ou les services sociaux de la région, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge (c'était également le cas en 1994, 1997, 2000 et 2001).

Les possibilités de biais ont cependant été réduites au minimum par des procédures de suivi et des contrôles réguliers.

Activité 7 : Analyse et présentation du rapport préliminaire

Les résultats détaillés de l'enquête téléphonique sont présentés dans ce rapport d'analyse, lequel inclut :

- un rappel de la méthodologie suivie incluant un rapport administratif (taux de réponse et de non-réponse, rappels, refus, etc.);
- l'analyse détaillée des résultats présentés sous forme graphique;
- les tableaux comparatifs des résultats entre 1994, 1997, 2000 et 2001;

et en annexe :

- une version finale du questionnaire (français et anglais);
- un profil de la population sondée;
- les tableaux statistiques détaillés.

Ce rapport est présenté à la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** par **Zins Beauchesne et associés**, pour discussion et approbation.

Activité 8 : Dépôt du rapport final

À cette étape-ci de l'étude, un rapport final sera remis au client par le consultant (en format papier et en version électronique compatible avec Microsoft Word pour Windows et PowerPoint).

3. Analyse des résultats de l'enquête

3. Analyse des résultats de l'enquête

Le présent chapitre dévoile les résultats de l'enquête auprès des résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois. Plus particulièrement, ces résultats portent sur :

- la fréquentation des divers organismes de santé et de services sociaux de la région de Montréal-Centre;
- le niveau de satisfaction des usagers vis-à-vis de chacune de leurs attentes en matière de services de santé et de services sociaux;
- leur point de vue sur différents éléments concernant l'organisation du système de santé.

On trouvera également une comparaison des résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997, 2000 et 2001).

On invite le lecteur à consulter l'annexe séparée de ce document pour obtenir les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés.

3.1 LA FRÉQUENTATION DES ORGANISMES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Il est à noter qu'un même répondant a pu utiliser les services de **plusieurs organismes** au cours des douze (12) derniers mois, pour lui-même et/ou pour une personne à sa charge. Il a pu également fréquenter **d'autres types d'organismes** en plus des établissements ayant une mission CLSC ou CH ou des cliniques médicales (p. ex. : centres de réadaptation), puisque le critère d'admissibilité à l'enquête était d'avoir au moins utilisé les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale au cours des douze (12) derniers mois, pour soi-même ou une personne à sa charge.

De façon générale, 78,5 %[1] de la population de 15 ans et plus ont utilisé les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale, que ce soit pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge. Cette proportion est stable comparativement à l'an 2001 (76,9 %), mais en légère augmentation depuis 1997 (72,9 %), ce qui peut être attribuable à l'accroissement de personnes âgées de 65 ans et plus dans la population (1996 à 2001 : 3,6 %).

[1] *Il s'agit de la proportion de répondants admissibles à répondre à l'enquête (2 006/ 2 006 + 548). Cette proportion a été calculée à partir des bases administratives des enquêtes présentées au chapitre 2 du présent document.*

Le tableau suivant présente l'évolution de l'incidence de la fréquentation d'un CLSC, d'un CH et/ou d'une clinique médicale, au cours d'une année, dans la population âgée de 15 ans et plus. Toutefois, l'année 1994 n'est pas comparable aux trois autres, le taux de fréquentation ayant été calculé sur l'ensemble des organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Évolution du taux de fréquentation d'un CLSC, d'un CH et/ou d'une clinique médicale au cours d'une année

Incidence de la fréquentation	2002	2001	2000	1997	1994
1. Nombre de répondants ayant fréquenté un CLSC, un CH et/ou une clinique médicale au cours des 12 derniers mois	2 006[2]	2 008[2]	2 006[2]	2 001[3]	4 001[4]
2. Non admissibles	548	600	639	744	984
3. Total de la population (1+2)	2 554	2 608	2 645	2 745	4 985
Proportion d'usagers ayant fréquenté un CLSC, un CH et/ou une clinique médicale au cours des 12 derniers mois (1/3)	78,5 %	76,9 %	75,8 %	72,9 %	80,3 %
Proportion de non-usagers (2/3)	21,5 %	23,1 %	24,2 %	27,1 %	19,7 %

[2] *Fréquentation des trois organismes incluant les visites à domicile des CLSC.*

[3] *Fréquentation des trois organismes excluant les visites à domicile des CLSC.*

[4] *Fréquentation incluant tous les types d'organismes du réseau de la santé et des services sociaux sur l'île de Montréal.*

En outre, 31,1 % de la population étudiée ont utilisé les services d'un établissement ayant une mission CLSC; 54,4 % les services d'un établissement ayant une vocation CH; et 67,4 % les services d'une clinique médicale au cours des douze derniers mois.

Le tableau suivant présente en détail les résultats.

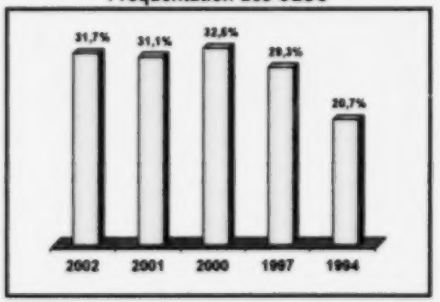
Fréquentation des répondants qui ont eu recours à un établissement au cours des 12 derniers mois

CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS	TAUX DE FRÉQUENTATION					NOMBRE MOYEN DE VISITES				
	2002 (n = 2006)	2001 (n = 2008)	2000 (n = 2006)	1997 (n = 2001)	1994 (n = 4001)	2002 (n = 2006)	2001 (n = 2008)	2000 (n = 2006)	1997 (n = 2001)	1994 (n = 4001)
Établissement ayant une mission CH (incluant clinique externe)	55,5 %	54,4 %	55,6 %	59,5 %	50,5 %	5,4 %	4,9	4,8	4,6	3,3
Hôpital à vocation psychiatrique	1,4 %	1,9 %	1,9 %	1,8 %	1,0 %	7,8 %	5,8	5,2	7,7	7,4
Clinique médicale non reliée à un hôpital	61,3 %	67,4 %	57,7 %	67,5 %	68,6 %	3,7 %	3,9	4,9	3,9	3,8
Bureau ou cabinet privé de psychologues ou de professionnels	9,0 %	12,1 %	6,4 %	6,1 %	8,8 %	10,9 %	8,1	7,6	10,0	7,1
Visite reçue à domicile par un CLSC	4,6 %	4,4 %	4,5 %	4,6 %	3,6 %	16,2 %	14,3	17,6	12,8	8,8
Établissement ayant une vocation CLSC	31,7 %	31,1 %	32,5 %	29,3 %	20,7 %	3,7 %	3,6	3,7	2,9	3,5
Centre jeunesse	0,7 %	0,9 %	0,9 %	0,8 %	0,6 %	14,5 %	14,3	16,3	7,0	7,2
Centre de réadaptation pour adultes	0,7 %	1,0 %	0,9 %	1,3 %	0,8 %	19,7 %	28,0	11,6	18,8	17,5
• avec un handicap physique	0,7 %	0,7 %	0,7 %	1,0 %	0,5 %	—	–	–	–	–
• avec déficience intellectuelle	—	0,04 %	0,07 %	0,01 %	0,07 %	—	–	–	–	–
• avec des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie	—	0,09 %	0,13 %	0,02 %	0,13 %	—	–	–	–	–
Centre d'hébergement et de soins de longue durée	0,9 %	1,4 %	0,7 %	1,3 %	1,0 %	46,0 %	10,3	–	–	–
Centre de jour rattaché à un centre d'accueil	0,5 %	0,7 %	0,4 %	0,8 %	0,5 %	36,2 %	20,9	17,3	18,6	14,1
Organisme communautaire	1,8 %	1,9 %	1,7 %	2,3 %	1,5 %	9,9 %	12,1	13,1	22,5	10,0
Autres	0,1 %	0,6 %	0,5 %	0,4 %	0,2 %	1,0 %	3,0	12,3	4,2	2,6

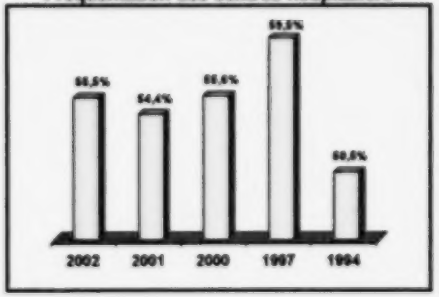
Comparativement à 2001, la fréquentation des **CLSC** est demeurée stable (31,7 % en 2002 contre 31,1 % en 2001) ainsi que celle des **CH** (55,5 % en 2002 contre 54,5 % en 2001).

Par contre, la fréquentation des **cliniques médicales** qui avait augmenté de 2000 à 2001 (67,4 % en 2001 contre 57,7 % en 2000) est en baisse cette année (61,3 %).

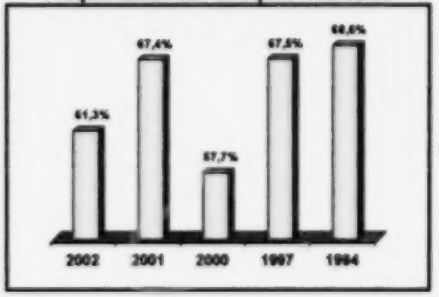
Fréquentation des CLSC



Fréquentation des centres hospitaliers



Fréquentation des cliniques médicales



Ceux qui fréquentent les CH en plus forte proportion sont :

- *âgés entre 55 et 64 ans;*
- *se disent en mauvais état de santé;*
- *retraités;*
- *pas du tout, ou peu satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus;*
- *des gens qui ont pas fréquenté de clinique médicale au cours des douze derniers mois, mais qui ont fréquenté d'autres organismes;*
- *des personnes présentant un handicap.*

Ceux qui fréquentent les CLSC en plus forte proportion sont des personnes :

- de moins de 35 ans;
- inactives et étudiants;
- qui n'ont pas d'assurance santé d'une compagnie privée;
- dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 $ par année;
- qui possèdent un diplôme de niveau secondaire;
- dont le foyer est composé de 2 adultes avec enfant(s);
- qui n'ont pas fréquenté de clinique médicale au cours des douze derniers mois, mais qui ont fréquenté d'autres organismes;
- qui habitent dans l'est de l'Île de Montréal;
- qui appartiennent à une communauté culturelle et qui ne sont pas nés ici.

Ceux qui fréquentent les cliniques médicales en plus forte proportion sont des gens :

- qui ont un travail à temps plein;
- ayant une scolarité de niveau universitaire;
- de sexe féminin;
- âgés entre 45 et 54 ans;
- possédant une assurance santé d'une compagnie privée;
- dont le revenu annuel moyen du ménage est entre 40 000 $ et 59 999 $;
- ne présentant pas de handicap;
- qui n'ont pas fréquenté d'établissement ayant une mission CH ou CLSC au cours des douze derniers mois;
- qui se considèrent comme ne faisant pas partie d'une communauté culturelle et qui ne sont pas nés ici.

Il faut toutefois remettre en perspective certains éléments contextuels :

- mai 1994 marque la date de la première mesure des attentes et de la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux rendus dans l'île : c'était un an avant la réorganisation des services en 1995;
- les années 1995-1998 marquent la réforme du réseau de la santé et des services sociaux et la mise en œuvre du plan «un nouvel équilibre» qui prévoit une réorganisation importante des services axée sur le virage ambulatoire;
- la deuxième étude sur la satisfaction des Montréalais face aux services de santé et des services sociaux est réalisée en mai 1997 après deux ans de réforme et avant le programme de départ à la retraite des employés du réseau;
- les années 1998-2002 sont marquées par la mise en œuvre du plan «le défi de l'accès» qui vise la consolidation et l'amélioration de la qualité des services;
- suite au virage ambulatoire, la révision du concept de service en fonction des attentes s'impose. Une nouvelle étude visant à réévaluer les attentes des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux, leur importance ainsi que le niveau de satisfaction de la population face à celles-ci est réalisée en mai 2000;
- un suivi de la satisfaction met à jour les résultats sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services sociaux en mai 2001 et 2002.

3.2 LA SATISFACTION GLOBALE

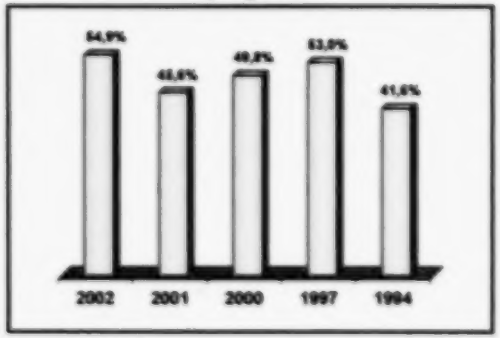
Globalement, les résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une mission CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois, se disent **très satisfaits** (54,9 %) ou **assez satisfaits** (37,0 %) des services reçus par ces établissements.

De 1997 à 2001, la satisfaction sur la base des «très satisfaits» a diminué, notamment au profit des «assez satisfaits» et des «peu ou pas satisfaits» (l'année 1994 n'étant pas tout à fait comparable puisqu'elle considérait la satisfaction par rapport à tous les organismes du réseau). Cependant, en 2002, on observe une remontée des usagers «très satisfaits» (54,9 % en 2002 contre 45,6 % en 2001) , proportion équivalente à celle de 1997.

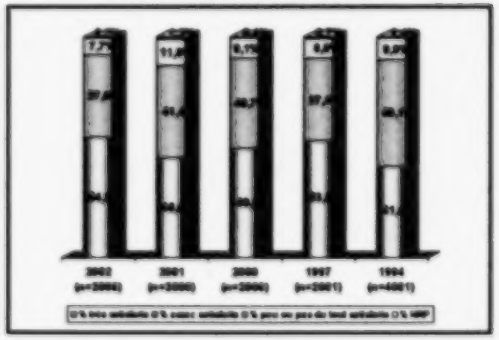
Évolution de la satisfaction

Satisfaction globale	% très satisfaits	% assez satisfaits	% peu ou pas du tout satisfaits	% NRP
2002 (n = 2006)	54,9	37,0	7,7	0,2
2001 (n = 2008)	45,6	41,4	11,8	1,2
2000 (n = 2006)	49,8	40,7	9,1	0,4
1997 (n = 2001)	53,0	37,5	8,8	0,7
1994 (n = 4001)	41,6	48,1	9,9	0,4

Évolution de la satisfaction
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



Évolution de la satisfaction



3.2 LA SATISFACTION GLOBALE

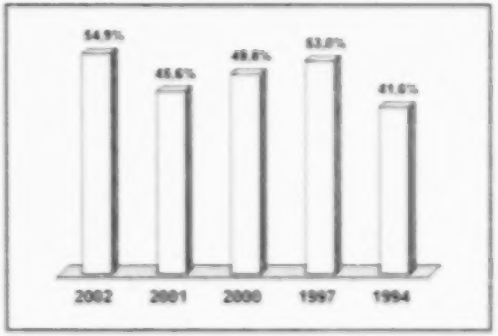
Globalement, les résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une mission CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois, se disent **très satisfaits** (54,9 %) ou **assez satisfaits** (37,0 %) des services reçus par ces établissements.

De 1997 à 2001, la satisfaction sur la base des «très satisfaits» a diminué, notamment au profit des «assez satisfaits» et des «peu ou pas satisfaits» (l'année 1994 n'étant pas tout à fait comparable puisqu'elle considérait la satisfaction par rapport à tous les organismes du réseau). Cependant, en 2002, on observe une remontée des usagers «très satisfaits» (54,9 % en 2002 contre 45,6 % en 2001) , proportion équivalente à celle de 1997.

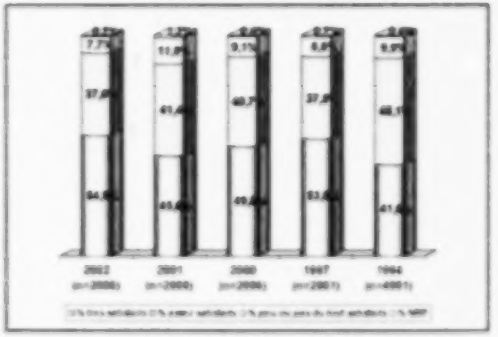
Évolution de la satisfaction

Satisfaction globale	% très satisfaits	% assez satisfaits	% peu ou pas du tout satisfaits	% NRP
2002 (n = 2006)	54.9	37.0	7.7	0.2
2001 (n = 2008)	45.6	41.4	11.8	1.2
2000 (n = 2006)	49.8	40.7	9.1	0.4
1997 (n = 2001)	53.0	37.5	8.8	0.7
1994 (n = 4001)	41.6	48.1	9.9	0.4

Évolution de la satisfaction
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



Évolution de la satisfaction



SATISFACTION GLOBALE	**SOUS-GROUPES POUR LESQUELS LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST LE PLUS ÉLEVÉ**	Ce sont essentiellement les mêmes sous-groupes qui ont un niveau de satisfaction globale plus élevé depuis 1994.
	♦ les personnes qui se trouvent en excellente santé; ♦ les répondants dont la scolarité est de niveau primaire et moins; ♦ les gens âgés de 55 ans et plus; ♦ les retraités; ♦ les anglophones; ♦ les gens qui se considèrent comme faisant partie de la communauté québécoise ou canadienne et qui sont nés ici; ♦ les personnes dont le foyer est composé d'un adulte avec ou sans enfant(s); ♦ les répondants qui n'ont pas fréquenté d'établissement ayant une mission CH au cours des douze derniers mois; ♦ les personnes qui présentent un handicap; ♦ les personnes qui se perçoivent à l'aise financièrement; ♦ les gens de l'ouest de l'île de Montréal.	
	SOUS-GROUPES POUR LESQUELS LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE EST LE PLUS FAIBLE	
	♦ les répondants qui se considèrent en moins bonne santé; ♦ les gens qui s'estiment très pauvres; ♦ les répondants qui ont fréquenté au moins une fois un établissement ayant une vocation CH ou CLSC au cours des douze derniers mois; ♦ les personnes ne présentant pas d'handicap; ♦ les répondants parlant une langue maternelle autre que le français et l'anglais; ♦ les personnes détenant un diplôme universitaire; ♦ les gens qui se considèrent comme faisant partie d'une communauté culturelle et qui ne sont pas nés ici; ♦ les gens âgés de moins de 45 ans; ♦ les étudiants; ♦ les personnes ayant un revenu annuel moyen entre 20 000 $ et 39 999 $; ♦ les habitants de l'est de l'île de Montréal.	

De manière générale, on constate que la satisfaction globale a augmenté dans les **CLSC** entre 1994 et 2000 et, en 2001, le niveau de satisfaction est redescendu sous le niveau de 1997. Toutefois, celle-ci reprend son ascension en 2002 avec un taux de 55,1 %.

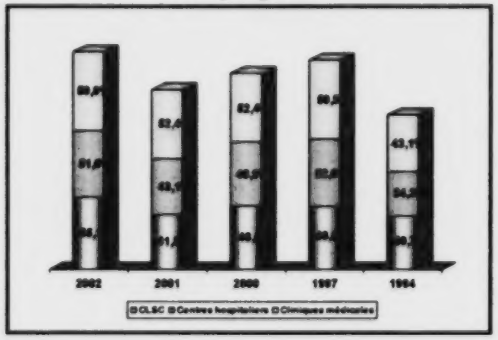
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale

Organismes	2002	2001	2000	1997	1994
CLSC	55,1 %	41,8 %	48,6 %	48,0 %	40,7 %
Centres hospitaliers	51,0 %	43,1 %	48,9 %	52,0 %	34,3 %
Cliniques médicales	59,8 %	52,4 %	52,4 %	59,9 %	43,1 %

Les **CH**, de la même manière, ont obtenu une proportion croissante de gens très satisfaits entre 1994 et 1997. Cette proportion qui avait cependant diminué en 2000 et 2001, mais à un seuil nettement supérieur à celui de 1994, revient, en 2002, au même niveau qu'il était en 1997 (51,0 %).

Enfin, en ce qui concerne les services reçus dans une **clinique médicale**, le taux de satisfaction qui était resté le même depuis 2000 à un niveau légèrement inférieur à celui observé en 1997, mais nettement supérieur à celui de 1994, fait une remontée significative en 2002 (59,8 %).

Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



La tendance qui se dessine est donc un accroissement de la satisfaction globale jusqu'en 2000 suivi d'une baisse de celle-ci en 2001, sous le seuil de 1997 mais au-dessus de celui de 1994, et un niveau de satisfaction globale qui revient au niveau de 1997 en 2002.

De manière générale, on constate que la satisfaction globale a augmenté dans les **CLSC** entre 1994 et 2000 et, en 2001, le niveau de satisfaction est redescendu sous le niveau de 1997. Toutefois, celle-ci reprend son ascension en 2002 avec un taux de 55,1 %.

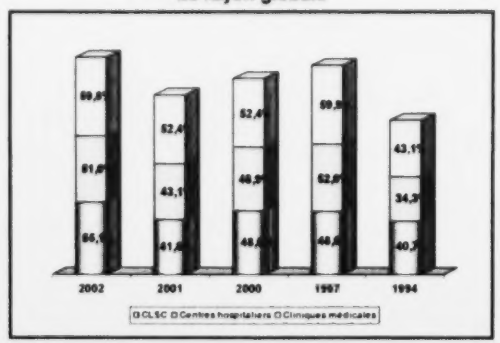
Proportion des répondants très satisfaits de façon globale

Organismes	2002	2001	2000	1997	1994
CLSC	55,1 %	41,8 %	48,6 %	48,0 %	40,7 %
Centres hospitaliers	51,0 %	43,1 %	48,9 %	52,0 %	34,3 %
Cliniques médicales	59,8 %	52,4 %	52,4 %	59,9 %	43,1 %

Les **CH**, de la même manière, ont obtenu une proportion croissante de gens très satisfaits entre 1994 et 1997. Cette proportion qui avait cependant diminué en 2000 et 2001, mais à un seuil nettement supérieur à celui de 1994, revient, en 2002, au même niveau qu'il était en 1997 (51,0 %).

Enfin, en ce qui concerne les services reçus dans une **clinique médicale**, le taux de satisfaction qui était resté le même depuis 2000 à un niveau légèrement inférieur à celui observé en 1997, mais nettement supérieur à celui de 1994, fait une remontée significative en 2002 (59,8 %).

Proportion des répondants très satisfaits de façon globale



La tendance qui se dessine est donc un accroissement de la satisfaction globale jusqu'en 2000 suivi d'une baisse de celle-ci en 2001, sous le seuil de 1997 mais au-dessus de celui de 1994, et un niveau de satisfaction globale qui revient au niveau de 1997 en 2002.

3.3 LA SATISFACTION DES RÉPONDANTS PAR RAPPORT AUX ATTENTES

Cette section traite de la satisfaction des répondants par rapport aux divers organismes de santé et de services sociaux, et ce, sur chacune des attentes en matière de services de santé et services sociaux précédemment évaluées lors des enquêtes réalisées par **Zins Beauchesne et associés** en 1994, 1997, 2000 et 2001.

L'évaluation de la satisfaction est une façon de mesurer la performance d'un organisme donné ou du réseau dans son ensemble. La mesure sur une échelle en accord – en désaccord, par rapport à un énoncé illustrant une situation «idéale» ou optimale, permet d'aller chercher cette mesure de performance.

Ainsi, si un individu est **totalement d'accord** pour dire qu'un organisme se comporte selon une situation dite idéale ou recherchée, cet organisme a donc atteint son objectif et, par conséquent, «performe».

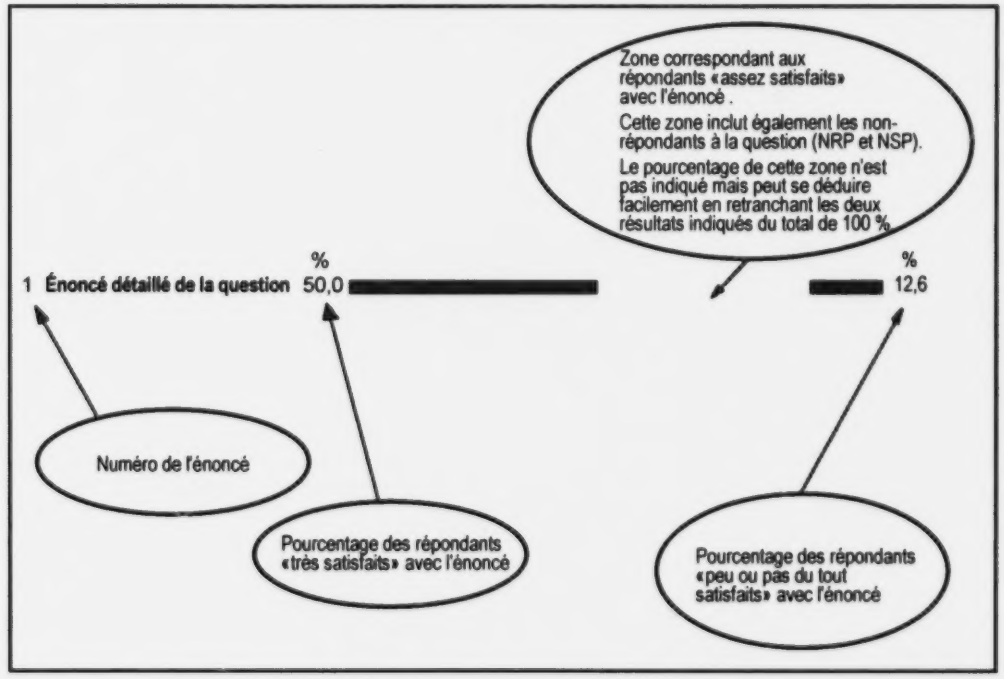
Si un individu est **totalement satisfait** d'un organisme par rapport à une situation ou un concept, c'est donc que cet organisme «performe» également aux yeux de l'utilisateur.

La première mesure représente l'état de la situation pour un organisme donné sans impliquer directement le répondant de façon émotive. Elle est donc plus près de «ce qui est», à partir de laquelle on en dérive la satisfaction («je suis d'accord que les gens sont souriants, je suis donc satisfait»), ce qui paraît logique. Par contre, la deuxième mesure, même si elle permet l'évaluation directe de la satisfaction, ne signifie pas nécessairement que l'organisme évalué est dans une situation optimale.

Pour faciliter la lecture du présent rapport, la notion de satisfaction sera retenue. Le lecteur devra cependant se rappeler que la **satisfaction**, dans ce cas-ci, **traduit la mesure de la performance d'un organisme ou du réseau** et non l'évaluation directe de la satisfaction dans laquelle le répondant s'implique façon émotive.

On trouvera dans les pages qui suivent, les résultats présentés sous forme de «baromètres» précédés d'une grille de lecture permettant de bien les interpréter.

Grille de lecture des résultats du baromètre Satisfaction



SATISFACTION GLOBALE

COMPARAISONS 1994-1997-2000-2001-2002

SATISFACTION GLOBALE

1. Dimension relationnelle

	DIGNITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
1.	On vous a traité(e) avec respect	52,0 49,7 52,2 50,7 41,5	3,5 4,3 5,2 3,1 4,5
2. **	On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	49,9 49,0 51,8 48,0	3,3 3,0 4,7 2,4
3. **	On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	39,5 34,4 32,5 35,0	14,4 14,8 18,2 14,7
4. **	On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	35,4 34,8 35,0 37,2	10,7 10,1 12,8 10,2
5.	Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	37,6 38,6 46,6 43,6 32,7	3,9 5,3 3,8 3,6 8,4

	INTIMITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
6.	On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	42,6 44,6 38,1 41,4 27,8	5,7 7,4 11,6 7,6 13,6
7. *	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	47,1 46,2 46,8	3,2 7,5 7,2
8.	On a fait preuve de discrétion à votre égard	48,1 46,1 57,3 43,6 34,7	3,9 6,6 4,0 2,9 6,0
9.	On a traité votre dossier de manière confidentielle	45,9 45,2 56,6 41,7 38,4	1,2 1,8 2,3 1,1 3,1
10.	On a respecté votre intimité physique	47,8 47,6 51,8 46,9 40,6	2,4 3,6 2,1 2,6 4,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

1. *Dimension relationnelle*

			Désaccord %
1.	On vous a traité(e) avec respect	52,0	3,5
			4,3
		52,2	5,2
		50,7	3,1
		41,5	4,5
2. **	On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	49,9	3,3
			3,0
		51,6	4,7
		48,0	2,4
3. **	On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	33,8	14,4
			14,8
		32,2	18,2
		35,0	14,7
4. **	On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	35,4	10,7
			10,1
		35,8	12,8
		37,2	10,2
5.	Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	37,6	3,9
			5,3
		46,8	3,8
		43,6	3,6
		32,7	8,4
6.	On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	42,8	5,7
			7,4
		38,1	11,6
		41,4	7,6
		27,8	13,6
7. *	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	47,1	3,2
			7,5
		45,8	7,2
8.	On a fait preuve de discrétion à votre égard	45,3	3,9
			5,6
		57,3	4,0
		43,6	2,9
		34,7	5,0
9.	On a traité votre dossier de manière confidentielle	48,9	1,2
			1,8
		56,6	2,3
		41,7	1,1
		38,4	3,1
10.	On a respecté votre intimité physique	47,3	2,4
			3,6
		61,8	2,1
		46,9	2,6
		40,6	4,5

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

1. Dimension relationnelle

EMPATHIE	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	41,3	6,6
	38,3	11,6
	46,4	9,0
	40,6	7,6
	31,6	16,0
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	43,7	6,3
	41,1	8,8
	48,4	7,9
	44,6	6,7
	36,6	9,4
13. ** L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	36,0	6,2
	34,0	9,8
	46,3	7,2
	34,9	9,6
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	40,0	4,9
	37,9	8,5
	47,8	6,2
	43,6	4,7
	32,2	10,6

2. Dimension professionnelle

FIABILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
15. ** Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	33,0	20,8
	33,8	23,6
	31,1	21,9
	33,5	17,8
16. *** On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	11,2	64,9
	7,5	66,8
	12,7	60,4
	23,6	10,7
	24,2	11,5
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	41,6	5,7
	40,5	7,1
	47,8	6,1
	42,9	4,9
	39,4	4,8
18. ** Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,3	9,0
	33,8	12,8
	46,7	11,8
	38,9	6,6
19. * Les équipements et technologies étaient de pointe	23,8	11,0
	20,7	14,4
	36,6	9,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

2. *Dimension professionnelle*

RESPONSABILISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
20. On vous a présenté tous les ** différents choix qui s'offrent à vous	32,2 28,3 39,9 36,6	16,9 25,2 12,6 12,3
21. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution	33,6 28,9 43,4 29,6	11,2 16,3 10,7 19,0
22. On n'a pas pris de décision à votre place	39,9 36,7 50,7 38,9 37,7	6,3 11,0 7,7 7,4 8,6
23. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	31,0 32,9 43,6 33,8	14,1 18,6 11,1 14,9
24. Il y a eu un suivi aux * conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,1 28,6 33,1	20,0 26,7 20,8

APAISEMENT	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
25. L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	36,1 34,1 48,1 40,3 32,6	14,7 17,6 10,6 10,6 14,1
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	30,3 29,4 32,3 33,0 30,6	14,3 18,3 14,7 13,0 11,4
27. L'ensemble des personnes * rencontrées vous ont rassuré(e)	30,5 28,1 36,2	12,8 13,6 8,6
28 Si le temps d'attente a été * long, on s'est préoccupé de vous	15,9 14,9 20,6	43,0 43,8 39,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

2. *Dimension professionnelle*

SOLIDARISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
29. On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) **	17,5	40,8
	17,7	35,2
	24,3	24,5
	27,8	23,4
30. On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires **	10,2	58,6
	7,5	64,4
	16,9	36,8
	17,8	50,7

3. *Dimension organisationnelle*

FACILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
31. Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	33,6	7,3
	34,1	7,6
	38,3	8,8
	38,1	6,9
	28,4	13,0
32. On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	43,2	2,9
	46,9	3,3
	46,1	4,1
	49,2	2,9
	40,1	6,5
33. Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas **	22,4	33,7
	22,2	27,4
	32,2	21,4
	29,3	14,6
34. On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis **	24,8	18,1
	27,0	14,4
	40,8	10,2
	36,1	10,2
	32,0	10,9

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

3. *Dimension organisationnelle*

CONTINUITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	33,7	7,6
	29,4	12,3
	36,6	10,6
	11,4	26,0
	22,3	11,6
36. Lorsque c'était possible, le ** même intervenant (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	32,3	16,0
	30,6	17,0
	48,8	16,6
	30,8	26,0

ACCESSIBILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
37. L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	40,1	8,3
	43,4	8,9
	60,7	8,2
	42,6	11,6
	39,2	8,1
38. L'organisme vous a ** informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	19,5	36,2
	20,0	38,3
	32,4	23,7
	23,4	33,9
39. On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	33,3	12,8
	38,1	11,8
	46,6	10,6
	44,1	6,8
	35,6	8,4
40. L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	30,0	12,7
	32,1	13,9
	37,0	17,2
	37,2	9,1
	20,2	30,8

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE

3. *Dimension organisationnelle*

RAPIDITÉ — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement **

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
26,3	24,0
24,2	30,1
32,8	21,2
34,5	16,7

42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court **

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
16,1	44,7
16,6	48,3
30,9	35,2
20,3	38,6

CONFORT — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

43. L'atmosphère était agréable

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
29,3	13,7
27,6	14,6
33,6	12,6
33,6	11,3
26,0	12,6

44. Les locaux et les équipements étaient propres

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
36,2	3,9
37,9	6,1
52,6	3,7
46,0	2,4
46,0	4,2

CONCLUSION — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
54,3	7,7
45,6	11,8
48,8	9,1
53,0	8,6
41,6	9,9

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC

COMPARAISONS 1994-1997-2000-2001-2002

SATISFACTION CLSC

1. Dimension relationnelle

DIGNITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
1. On vous a traité(e) avec respect	53,8	3,7
	46,6	4,7
	53,0	3,9
	50,0	3,9
	43,4	2,5
2. ** On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	52,3	3,6
	42,5	3,3
	54,3	3,8
	48,9	2,0
3. ** On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	33,9	12,6
	29,7	17,6
	29,2	17,4
	32,6	16,3
4. ** On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	35,9	10,8
	30,9	12,1
	34,6	14,6
	36,8	9,7
5. Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	41,8	3,3
	36,0	6,6
	46,1	2,6
	43,6	3,5
	36,8	7,3

INTIMITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
6. On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	44,8	6,9
	40,1	8,6
	38,2	8,6
	38,7	9,1
	29,3	13,8
7. * On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	47,9	3,5
	40,1	8,7
	42,6	6,1
8. On a fait preuve de discrétion à votre égard	48,8	4,7
	41,3	6,0
	43,1	4,6
	41,0	4,1
	30,3	6,2
9. On a traité votre dossier de manière confidentielle	48,1	1,6
	41,0	1,6
	43,3	2,0
	39,6	1,4
	36,6	3,2
10. On a respecté votre intimité physique	51,0	0,9
	45,5	1,6
	48,7	1,6
	46,0	2,1
	37,1	5,3

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC

1. Dimension relationnelle

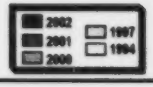
EMPATHIE	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	40,2	6,3
	31,2	12,7
	44,6	6,1
	38,5	8,2
	30,1	16,8
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	46,3	3,9
	35,3	11,0
	51,7	5,9
	44,2	8,9
	36,9	7,4
13. ** L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	38,4	6,6
	31,2	12,2
	39,8	6,6
	31,7	10,2
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	42,2	5,2
	33,1	9,6
	46,1	5,7
	40,8	6,6
	27,1	14,7

2. Dimension professionnelle

FIABILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
15. ** Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	36,6	16,8
	36,1	19,6
	33,1	16,9
	39,4	14,1
16. *** On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	11,5	62,1
	6,6	69,0
	11,8	66,8
	22,0	9,6
	24,5	10,8
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	42,6	4,9
	34,8	8,9
	46,1	6,0
	38,9	6,4
	36,6	6,6
18. ** Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,1	8,4
	27,1	10,4
	48,3	14,8
	36,7	6,7
19. * Les équipements et technologies étaient de pointe	28,9	9,4
	12,9	12,9
	25,2	9,9

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC



2. *Dimension professionnelle*

RESPONSABILISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
20. On vous a présenté tous les ** différents choix qui s'offrent à vous	33,5	15,6
	23,7	27,7
	36,4	16,7
	33,7	13,6
21. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution	35,2	8,8
	27,3	16,1
	41,4	12,2
	31,7	16,4
22. On n'a pas pris de décision à votre place	41,1	5,6
	35,6	10,4
	53,6	6,4
	38,7	6,9
	35,0	10,1
23. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	37,5	11,7
	29,6	23,8
	46,3	10,6
	32,8	16,0
24. Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	29,5	20,8
	23,1	30,7
	38,1	23,4

APAISEMENT	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
25. L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	39,4	11,1
	30,7	18,1
	45,7	9,8
	38,7	10,3
	34,3	8,6
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	33,8	11,0
	28,1	16,8
	33,2	16,2
	31,8	12,4
	28,4	11,3
27. L'ensemble des personnes * rencontrées vous ont rassuré(e)	31,5	11,2
	24,2	13,7
	33,8	7,3
28. Si le temps d'attente a été * long, on s'est préoccupé de vous	15,2	39,3
	14,2	38,8
	16,6	37,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC

2. *Dimension professionnelle*

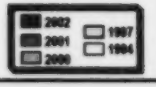
SOLIDARISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
29. On vous a proposé d'obtenir ** le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	13,2	37,7
	16,9	32,9
	28,4	24,3
	26,5	21,2
30. On vous a référé(e) à ** d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	11,2	53,8
	9,6	48,6
	20,7	36,6
	22,9	47,2

3. *Dimension organisationnelle*

FACILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
31. Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	34,1	8,7
	33,5	7,1
	37,0	9,6
	36,5	6,4
	28,6	14,5
32. On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	46,2	2,1
	44,6	4,6
	60,1	3,2
	47,6	2,1
	38,3	8,9
33. Selon vous, il est possible ** de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	19,5	22,9
	18,4	29,6
	24,6	24,2
	25,7	13,6
34. On vous a facilité les ** démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	27,5	17,0
	26,0	16,6
	30,6	12,7
	37,1	10,7
	31,6	11,3

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC



3. *Dimension organisationnelle*

CONTINUITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	25,8	8,1
	19,4	13,9
	23,7	8,7
	13,2	23,5
	23,4	8,9
36. Lorsque c'était possible, le ** même intervenant (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	31,8	17,2
	26,6	23,6
	28,6	23,0
	21,4	35,4

ACCESSIBILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
37. L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	44,4	8,4
	44,9	6,6
	54,4	7,3
	46,9	7,2
	33,3	8,1
38. L'organisme vous a ** informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	21,2	30,2
	20,2	37,0
	36,0	23,4
	23,0	33,6
39. On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	35,6	12,4
	38,3	16,6
	41,8	12,7
	42,9	6,6
	35,5	7,6
40. L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	25,8	19,4
	25,8	22,8
	34,4	26,4
	29,3	17,1
	14,6	26,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC

3. *Dimension organisationnelle*

RAPIDITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement **	28,7	21,6
	23,5	26,2
	26,3	21,8
	36,0	15,2
42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court **	18,8	36,1
	16,6	45,2
	16,1	32,6
	22,4	32,2

CONFORT	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
43. L'atmosphère était agréable	31,8	9,2
	27,2	11,2
	33,2	8,3
	34,6	7,8
	26,8	9,8
44. Les locaux et les équipements étaient propres	39,7	0,8
	37,4	1,6
	33,1	1,6
	45,6	1,3
	41,1	3,4

CONCLUSION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?	56,1	6,8
	41,8	13,9
	48,6	8,4
	47,8	11,0
	40,7	9,9

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

COMPARAISONS 1994-1997-2000-2001-2002

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

1. *Dimension relationnelle*

DIGNITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
1. On vous a traité(e) avec respect	50,1	4,4
	44,8	5,6
	51,0	6,6
	48,7	3,9
	35,1	8,8
2. ** On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	48,6	3,9
	46,2	5,2
	48,4	6,6
	43,9	3,4
3. ** On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	31,4	16,1
	31,4	17,4
	32,6	21,8
	31,7	16,7
4. ** On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	24,2	10,6
	32,0	12,4
	34,1	12,3
	33,9	12,6
5. Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	36,9	6,3
	38,0	6,9
	42,6	6,3
	41,5	5,1
	30,8	10,0

INTIMITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
6. On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	41,3	6,3
	43,1	8,2
	37,1	13,4
	39,0	8,2
	28,3	12,0
7. * On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	44,1	3,9
	45,5	8,3
	42,4	8,7
8. On a fait preuve de discrétion à votre égard	41,5	4,4
	43,6	6,8
	54,9	4,9
	41,6	2,6
	28,7	7,2
9. On a traité votre dossier de manière confidentielle	43,9	1,5
	42,0	3,4
	58,1	2,4
	36,7	1,2
	34,4	4,8
10. On a respecté votre intimité physique	42,1	4,7
	41,0	7,4
	57,9	3,6
	43,6	4,2
	31,2	8,2

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

1. Dimension relationnelle

EMPATHIE	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	38,1	7,2
	38,4	13,2
	42,4	12,5
	37,9	9,3
	28,0	21,6
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	40,6	7,0
	43,4	8,5
	46,3	11,0
	40,9	7,0
	33,8	14,1
** 13. L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	32,4	7,9
	34,8	11,8
	37,8	10,0
	36,6	9,6
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	36,9	6,8
	39,1	7,2
	45,6	7,8
	41,8	6,6
	26,1	13,8

2. Dimension professionnelle

FIABILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
15. ** Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	30,3	26,2
	30,9	28,8
	25,9	25,6
	32,6	21,6
16. *** On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	11,8	66,6
	8,6	66,4
	11,1	61,3
	21,6	12,1
	21,2	16,0
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	48,3	7,2
	43,3	7,2
	46,2	7,9
	43,0	6,0
	33,7	7,1
18. ** Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,1	8,2
	37,3	12,3
	47,5	11,1
	37,6	7,7
19. * Les équipements et technologies étaient de pointe	22,6	11,6
	24,9	17,6
	32,6	10,4

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

2. *Dimension professionnelle*

RESPONSABILISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
20. On vous a présenté tous les ** différents choix qui s'offrent à vous	30,1	17,6
	24,0	26,5
	38,6	12,0
	32,6	13,7
21. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution	31,4	13,6
	28,3	16,7
	41,1	12,6
	27,1	21,1
22. On n'a pas pris de décision à votre place	37,5	6,8
	32,6	13,8
	47,8	10,7
	35,6	8,6
	29,2	12,9
23. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	28,6	16,2
	25,9	20,3
	39,0	14,9
	31,3	16,6
24. Il y a eu un suivi aux * conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,8	18,7
	27,1	35,0
	33,3	21,4

APAISEMENT	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
25. L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	31,5	16,8
	33,1	21,2
	46,9	12,2
	38,6	13,5
	30,7	19,0
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	28,5	18,6
	29,0	22,4
	36,6	16,1
	29,2	15,8
	34,6	16,2
27. L'ensemble des personnes * rencontrées vous ont rassuré(e)	29,9	16,7
	28,0	16,1
	36,6	10,0
28 Si le temps d'attente a été * long, on s'est préoccupé de vous	14,2	46,2
	17,3	48,7
	19,6	42,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

2. *Dimension professionnelle*

SOLIDARISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
29. On vous a proposé d'obtenir ** le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	16,8	41,0
	21,5	34,3
	24,6	23,1
	26,6	34,1
30. On vous a référé(e) à ** d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	10,5	60,0
	32,9	67,1
	14,1	38,5
	16,1	62,9

3. *Dimension organisationnelle*

FACILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
31. Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	29,9	7,4
	32,0	10,8
	36,7	12,4
	34,6	9,4
	24,2	19,7
32. On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	36,5	4,3
	43,4	3,0
	36,2	5,6
	46,6	3,7
	33,1	10,9
33. Selon vous, il est possible ** de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	28,7	28,0
	18,0	32,7
	33,2	23,8
	23,2	19,6
34. On vous a facilité les ** démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	23,7	19,6
	28,2	16,5
	31,6	10,9
	27,7	11,7
	28,7	14,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS

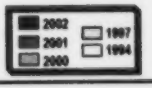
3. *Dimension organisationnelle*

CONTINUITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	15,8	8,4
	20,7	14,0
	36,7	12,9
	9,9	28,6
	22,6	16,8
36. Lorsque c'était possible, le ** même intervenant (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	29,7	14,3
	28,8	17,4
	38,7	17,9
	27,8	26,6

ACCESSIBILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
37. L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	12,1	14,8
	38,9	17,8
	44,6	10,7
	34,3	18,7
	38,4	10,6
38. L'organisme vous a ** informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	15,0	42,1
	16,9	46,0
	26,3	28,6
	20,9	38,2
39. On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	39,7	14,1
	39,6	11,2
	48,1	10,6
	41,3	7,4
	32,7	12,0
40. L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	32,8	6,1
	36,9	6,3
	46,2	8,6
	40,0	3,4
	34,4	13,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CENTRES HOSPITALIERS



3. *Dimension organisationnelle*

RAPIDITÉ

	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement **	24,0	26,6
	20,2	35,8
	32,2	25,5
	29,7	22,6
42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court **	12,5	62,1
	13,6	67,4
	26,7	39,3
	14,8	60,9

CONFORT

	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
43. L'atmosphère était agréable	25,9	18,8
	26,0	21,9
	31,9	18,6
	29,6	17,7
	24,3	19,9
44. Les locaux et les équipements étaient propres	30,9	7,7
	33,0	11,4
	46,6	7,0
	43,0	4,0
	40,7	6,4

CONCLUSION

	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?	51,0	9,8
	45,6	11,8
	48,9	12,4
	53,0	9,9
	34,3	14,7

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

COMPARAISONS 1994-1997-2000-2001-2002

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

1. *Dimension relationnelle*

DIGNITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
1. On vous a traité(e) avec respect	62,4	2,3
	59,1	2,3
	62,9	4,8
	64,3	1,5
	42,5	3,7
2. On a respecté vos choix et ** on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	48,8	2,3
	59,2	
	62,6	3,4
	62,7	1,6
3. On ne s'est pas seulement ** occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	36,0	14,3
	42,6	8,8
	56,1	14,6
	41,9	10,5
4. On a tenu compte de votre ** culture et de vos habitudes de vie	36,4	10,6
	42,2	5,1
	39,8	11,7
	43,2	7,2
5. Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	33,6	2,6
	42,3	3,6
	62,6	1,8
	46,8	1,3
	34,1	8,9

INTIMITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
6. On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	42,3	4,6
	50,8	5,6
	48,2	12,8
	47,1	5,3
	27,0	14,3
7. On n'a pas posé de gestes * qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	50,0	1,9
	50,3	5,6
	63,6	6,4
8. On a fait preuve de discrétion à votre égard	47,0	2,3
	54,3	5,0
	66,2	2,3
	48,8	2,0
	36,1	5,0
9. On a traité votre dossier de manière confidentielle	45,9	0,6
	53,5	0,3
	63,6	2,6
	48,1	0,7
	39,6	2,9
10. On a respecté votre intimité physique	49,4	1,2
	57,5	1,3
	70,7	0,9
	53,1	0,7
	43,6	3,8

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

1. *Dimension relationnelle*

EMPATHIE	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
11. On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	42,8	7,1
	39,3	8,7
	50,1	7,9
	46,0	4,2
	32,2	13,9
12. L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	45,7	4,6
	44,1	7,2
	55,3	6,3
	50,1	4,2
	37,1	8,2
13. ** L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	38,7	2,6
	36,6	3,8
	46,6	3,8
	36,0	8,9
14. L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	41,8	3,2
	41,6	6,6
	53,6	4,6
	48,8	2,6
	33,7	9,8

2. *Dimension professionnelle*

FIABILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
15. ** Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	32,7	20,6
	36,1	21,4
	36,6	22,8
	32,5	16,8
16. *** On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	10,0	67,3
	7,5	66,1
	16,8	61,0
	28,0	9,6
	25,1	18,3
17. L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	43,0	4,7
	43,0	6,6
	58,8	4,2
	46,9	3,6
	41,3	3,5
18. ** Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,4	10,9
	35,1	13,1
	49,4	9,4
	47,4	4,7
19. * Les équipements et technologies étaient de pointe	25,8	11,9
	23,0	11,5
	38,1	8,4

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

2. *Dimension professionnelle*

RESPONSABILISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
20. On vous a présenté tous les ** différents choix qui s'offrent à vous	33,4 28,3 44,6 41,0	14,1 21,0 8,2 9,1
21. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution	34,9 34,0 46,8 30,9	10,9 10,9 6,6 18,9
22. On n'a pas pris de décision à votre place	41,7 39,3 53,8 43,4 39,9	6,6 6,7 6,2 6,1 6,9
23. Les intervenants (médecins, ** infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	34,0 39,0 47,3 38,3	14,0 11,8 6,8 11,6
24. Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,7 29,6 36,7	20,8 25,0 16,8

APAISEMENT	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
25. L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	36,8 38,4 47,1 44,4 32,1	16,8 12,9 9,1 6,2 14,1
26. L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	31,1 30,3 33,4 39,6 32,3	12,6 16,6 12,4 9,7 9,6
27. L'ensemble des personnes * rencontrées vous ont rassuré(e)	30,6 32,3 36,7	10,6 10,6 7,8
28. Si le temps d'attente a été * long, on s'est préoccupé de vous	16,4 15,7 23,6	42,6 41,7 38,0

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

2. *Dimension professionnelle*

SOLIDARISATION	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
29. On vous a proposé d'obtenir	10,2	44,3
** le support de votre	14,6	40,0
entourage (parents, amis,	22,1	27,1
groupes communautaires)	31,4	25,0
30. On vous a référé(e) à	8,3	62,0
** d'autres personnes ou	8,8	58,7
associations de personnes	23,2	32,8
qui ont vécu des problèmes similaires	14,6	60,2

3. *Dimension organisationnelle*

FACILITÉ	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
31. Il y a peu de formalités pour	38,0	8,4
faire affaire... (pas trop	44,1	4,3
compliqué, pas trop	43,4	5,3
d'étapes, pas trop de	44,7	4,0
paperasse)	29,4	10,7
32. On vous a parlé dans des	45,1	2,1
mots que vous pouvez	53,7	2,3
facilement comprendre	52,4	3,1
	54,5	2,4
	42,1	4,6
33. Selon vous, il est possible	27,1	18,2
** de choisir votre intervenant	31,2	18,2
(médecin, infirmière,	40,6	14,9
travailleur social ou autre	40,8	10,3
professionnel) et de changer si ça ne va pas		
34. On vous a facilité les	25,9	17,8
** démarches avec d'autres	30,3	10,2
établissements, organismes	41,8	6,6
ou professionnels, si cela	38,9	7,4
était requis	32,9	9,0

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

3. *Dimension organisationnelle*

CONTINUITÉ

	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
35. Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	22,8	5,6
	24,6	8,2
	40,7	8,5
	11,7	28,2
	21,4	10,9
36. Lorsque c'était possible, le ** même intervenant (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	32,4	13,5
	34,6	9,5
	54,2	8,4
	42,5	17,8

ACCESSIBILITÉ

	% Tout à fait d'accord	Désaccord %
37. L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	45,7	3,2
	51,5	4,6
	64,2	6,1
	50,6	5,9
	48,0	7,6
38. L'organisme vous a ** informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	23,0	32,5
	23,3	32,0
	46,3	16,0
	27,1	28,8
39. On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	31,6	11,5
	42,3	8,5
	55,7	6,9
	49,0	4,6
	36,7	7,2
40. L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	31,6	13,5
	33,4	13,0
	48,7	17,3
	41,3	9,1
	17,2	38,7

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUES MÉDICALES

3. *Dimension organisationnelle*

RAPIDITÉ — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

41. Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement **

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
26,8	23,1
29,2	27,2
38,2	16,4
40,6	10,2

42. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court **

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
17,3	46,0
18,4	46,1
23,3	33,3
25,1	29,3

CONFORT — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

43. L'atmosphère était agréable

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
30,9	12,0
29,5	9,1
35,1	8,9
38,9	5,8
25,4	11,2

44. Les locaux et les équipements étaient propres

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
39,4	2,5
44,2	1,6
48,9	1,9
50,6	1,0
43,4	4,0

CONCLUSION — % Tout à fait d'accord — Désaccord %

Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?

% Tout à fait d'accord	Désaccord %
59,8	6,1
52,4	7,0
52,4	6,6
48,9	6,1
43,1	8,6

* *Nouveaux énoncés depuis 2000*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

Les raisons de l'insatisfaction

Les tableaux suivants listent les raisons invoqués par les répondants pour exprimer leur insatisfaction vis-à-vis de certaines dimensions. On note toutefois une assez forte proportion de gens qui n'ont pas été en mesure de donner une raison.

DIMENSION FIABILITÉ	
Raisons	**%**
Longue attente / ça prend du temps	12,6
N'a pas été informé qu'on pouvait porter plainte	4,9
Équipement désuet / pas à la fine pointe	4,6
Attitude du personnel / impersonnel	3,7
N'ont pas respecté l'heure du rendez-vous	3,6
Incompétence / ne savent pas quoi faire	2,3
Pas assez de personnel	2,1
Manque d'information / d'explications	1,9
Ne rappelle pas pour donner les résultats	1,4
C'est long pour avoir un rendez-vous	1,3
Manque de discrétion / d'intimité	1,1
Pas / manque / mauvais service	1,1
Malpropreté	0,8
Trop de monde / beaucoup de monde	0,7
Installations désuètes / vieilles	0,7
N'a pas été totalement insatisfait[1]	22,8
Autres	17,1
NSP / NRP	29,9

DIMENSION RAPIDITÉ	
Raisons	**%**
Longue attente / ça prend du temps	55,2
Trop de monde / beaucoup de monde	11,4
C'est long pour avoir un rendez-vous	9,8
Pas assez de personnel / de médecins	7,8
N'ont pas respecté l'heure du rendez-vous	3,5
Autres	19,9
NSP/NRP	12,4

DIMENSION CONTINUITÉ	
Raisons	**%**
Ne voit jamais le même médecin / intervenant	16,4
Pas de continuité / pas de suivi / de bon suivi	15,7
Manque de communication / mauvaise comm.	3,6
Manque d'information / ils nous disent rien	2,1
Ne rappelle pas pour donner les résultats	1,4
On t'envoie ailleurs / te réfère ailleurs	1,1
Autres	34,9
NSP/NRP	33,1

DIMENSION ACCESSIBILITÉ	
Raisons	**%**
Heures d'ouverture ne conviennent pas	19,9
Stationnement loin / difficile à trouver	13,4
C'est loin / je suis à pied	4,0
Je ne peux me faire servir dans ma langue	2,7
Il faut s'absenter du travail / manquer ouv.	1,8
N'a pas été totalement insatisfait(e)	15,3
Autres	17,6
NSP/NRP	30,6

[1] *A exprimé son insatisfaction par rapport à un des items de la dimension mais se dit néanmoins généralement satisfait de celle-ci*

3.3.1 Évolution de la satisfaction

Les tableaux suivants montrent l'évolution de la satisfaction pour l'ensemble de la population et par organismes depuis 2001. Les caractères gras indiquant une différences significative entre 2000 et 2001 (c.-à-d. strictement supérieure ou inférieure à la marge d'erreur de 2,2 %).

Globalement,

- la satisfaction a augmenté ou est demeurée stable entre 2001 et 2002;
- L'insatisfaction a significativement diminué entre 2001 et 2002;
- Les CLSC ont connu davantage de hausses de satisfaction et de baisses d'insatisfaction que les centres hospitaliers;
- Par contre, les cliniques médicales ont connu des baisses importantes de satisfaction et des hausses importantes d'insatisfaction.

Satisfaction de l'ENSEMBLE DE POPULATION
Les plus fortes hausses et baisses de SATISFACTION

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	32,2%	25,3%	6,9%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	41,3%	35,3%	6,0%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,3%	33,8%	4,5%
On n'a pas pris de décision à votre place	39,9%	35,7%	4,2%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	33,6%	29,8%	3,8%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	11,2%	7,5%	3,7%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,2%	26,6%	3,6%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	10,2%	7,1%	3,1%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	32,3%	29,5%	2,8%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	43,7%	41,1%	2,6%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	30,5%	28,1%	2,4%
On vous a traité avec respect	52,0%	49,7%	2,3%
Les équipements et technologies étaient de pointe	22,9%	20,7%	2,2%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	40,0%	37,9%	2,1%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	26,3%	24,2%	2,1%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	36,1%	34,1%	2,0%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	47,1%	45,2%	1,9%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	36,0%	34,0%	1,9%
L'atmosphère était agréable	29,3%	27,5%	1,8%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	41,8%	40,5%	1,3%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	22,7%	21,4%	1,3%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	49,9%	49,0%	0,9%

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	30,3%	29,4%	0,9%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	35,4%	34,8%	0,7%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	45,9%	45,2%	0,7%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	16,1%	15,5%	0,5%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	33,0%	32,9%	0,1%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	15,9%	15,8%	0,1%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	22,4%	22,2%	0,1%
On a respecté votre intimité physique	47,3%	47,6%	-0,4%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	19,5%	20,0%	-0,4%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	33,6%	34,4%	-0,8%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	33,0%	33,8%	-0,8%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	45,3%	46,1%	-0,9%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	37,6%	38,6%	-1,1%
Les locaux et les équipements étaient propres	36,2%	37,9%	-1,6%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	42,8%	44,5%	-1,7%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	30,0%	32,1%	-2,1%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	24,8%	27,0%	2,2%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	33,6%	36,1%	-2,6%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	40,1%	43,4%	-3,3%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	43,3%	46,9%	-3,6%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	13,9%	17,7%	-3,8%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	33,3%	39,1%	-5,8%

Satisfaction de l'ENSEMBLE DE POPULATION
Les plus fortes hausses et baisses d'INSATISFACTION

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2002	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	40,8%	35,2%	5,6%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	58,5%	54,4%	4,1%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	18,1%	14,4%	3,8%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	12,8%	11,9%	0,9%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	10,7%	10,1%	0,6%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	3,3%	3,0%	0,4%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	7,3%	7,5%	-0,3%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	14,4%	14,8%	-0,4%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	2,9%	3,3%	-0,4%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	1,2%	1,9%	-0,6%
On vous a traité avec respect	3,5%	4,3%	-0,7%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	43,0%	43,7%	-0,7%
L'atmosphère était agréable	13,7%	14,4%	-0,7%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	12,8%	13,6%	-0,9%
Les locaux et les équipements étaient propres	3,9%	5,1%	-1,1%
On a respecté votre intimité physique	2,4%	3,6%	-1,2%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	12,7%	13,9%	-1,2%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	3,9%	5,3%	-1,4%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	5,7%	7,1%	-1,4%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	8,3%	9,9%	-1,5%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	5,7%	7,5%	-1,8%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	3,9%	5,7%	-1,8%

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2002	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	64,9%	66,9%	-2,0%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	15,0%	17,0%	-2,0%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	20,8%	23,6%	-2,7%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	14,7%	17,5%	-2,9%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	9,0%	12,0%	-3,0%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	35,2%	38,3%	-3,1%
Les équipements et technologies étaient de pointe	11,0%	14,4%	-3,4%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	5,3%	8,9%	-3,6%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	4,9%	8,5%	-3,6%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	6,2%	9,9%	-3,7%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	23,7%	27,4%	-3,8%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	14,3%	18,2%	-3,9%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	11,2%	15,3%	-4,1%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	3,2%	7,5%	-4,3%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	14,1%	18,6%	-4,4%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	44,7%	49,3%	-4,6%
On n'a pas pris de décision à votre place	6,3%	11,0%	-4,7%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	7,6%	12,3%	-4,7%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	6,5%	11,7%	-5,2%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	24,0%	30,1%	-6,0%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	20,0%	26,7%	-6,8%
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	15,9%	25,2%	-9,3%

Pour les CLSC
Les plus fortes hausses et baisses de SATISFACTION

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	43,2%	31,2%	11,9%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,3%	27,1%	11,2%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	45,3%	35,3%	10,1%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	52,3%	42,5%	9,8%
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	33,5%	23,7%	9,7%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	42,2%	33,1%	9,1%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	39,4%	30,7%	8,7%
Les équipements et technologies étaient de pointe	20,9%	12,9%	8,0%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	47,9%	40,1%	7,9%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	35,2%	27,3%	7,9%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	42,6%	34,8%	7,7%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	37,3%	29,6%	7,7%
On vous a traité avec respect	53,8%	46,4%	7,4%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	31,5%	24,2%	7,3%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	38,4%	31,2%	7,2%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	48,1%	41,0%	7,1%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	29,9%	23,1%	6,8%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	48,0%	41,3%	6,6%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	25,8%	19,4%	6,4%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	31,8%	25,5%	6,3%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	41,8%	36,0%	5,8%
On a respecté votre intimité physique	51,3%	45,5%	5,8%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	33,9%	28,1%	5,8%

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On n'a pas pris de décision à votre place	41,1%	35,6%	5,5%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	28,7%	23,5%	5,2%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	35,9%	30,9%	5,0%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	11,6%	6,6%	5,0%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	44,8%	40,1%	4,8%
L'atmosphère était agréable	31,8%	27,2%	4,6%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	33,9%	29,7%	4,2%
Les locaux et les équipements étaient propres	39,7%	37,4%	2,3%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	18,8%	16,6%	2,2%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	11,2%	9,6%	1,6%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	46,2%	44,6%	1,6%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	27,7%	26,0%	1,6%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	19,9%	18,4%	1,5%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	21,2%	20,2%	1,0%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	15,2%	14,2%	0,9%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	34,1%	33,5%	0,6%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	36,6%	36,1%	0,5%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	44,4%	44,9%	-0,4%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	25,5%	25,9%	-0,4%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	35,6%	36,3%	-0,7%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	13,2%	15,9%	-2,8%

Pour les CLSC
Les plus fortes hausses et baisses d'INSATISFACTION

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord		% Évolution entre
	2002	2001	2001 et 2002
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	53,8%	48,6%	5,3%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	37,7%	32,8%	4,9%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	8,7%	7,1%	1,6%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	3,6%	3,3%	0,3%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	17,0%	16,7%	0,3%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	1,5%	1,6%	-0,1%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	4,7%	5,0%	-0,3%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	39,3%	39,8%	-0,5%
On a respecté votre intimité physique	0,9%	1,6%	-0,7%
Les locaux et les équipements étaient propres	0,8%	1,5%	-0,7%
On vous a traité avec respect	3,7%	4,7%	-1,0%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	5,4%	6,5%	-1,1%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	10,8%	12,1%	-1,3%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	3,3%	5,0%	-1,7%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	8,4%	10,5%	-2,1%
L'atmosphère était agréable	9,2%	11,3%	-2,1%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	2,1%	4,6%	-2,4%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	11,2%	13,8%	-2,6%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	5,9%	8,7%	-2,7%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	12,4%	15,5%	-3,1%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	19,4%	22,8%	-3,4%
Les équipements et technologies étaient de pointe			
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	9,4% 15,8%	12,9% 19,4%	-3,5% -3,6%

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord		% Évolution entre
	2002	2001	2001 et 2002
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	4,9%	8,9%	-4,0%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	21,6%	26,2%	-4,6%
On n'a pas pris de décision à votre place	5,6%	10,4%	-4,8%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	12,6%	17,7%	-5,0%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	3,5%	8,7%	-5,2%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	11,0%	16,6%	-5,6%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	6,5%	12,2%	-5,7%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	8,1%	13,9%	-5,8%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	17,2%	23,6%	-6,4%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	5,2%	11,7%	-6,5%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	22,9%	29,6%	-6,7%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	30,2%	37,0%	-6,7%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	62,1%	69,0%	-6,8%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	11,1%	18,1%	-7,0%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	3,9%	11,0%	-7,1%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	5,3%	12,7%	-7,5%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	8,6%	16,2%	-7,5%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	36,1%	45,2%	-9,1%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	20,8%	30,7%	-9,9%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	11,7%	23,8%	-12,0%
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	15,5%	27,7%	-12,2%

Pour les CENTRES HOSPITALIERS
Les plus fortes hausses et baisses de SATISFACTION

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	30,1%	24,0%	6,1%
On vous a traité avec respect	50,1%	44,8%	5,2%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	10,5%	5,4%	5,1%
On n'a pas pris de décision à votre place	37,5%	32,5%	5,0%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	24,0%	20,2%	3,8%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	38,7%	35,4%	3,2%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	11,8%	8,6%	3,1%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	31,4%	28,3%	3,1%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,0%	27,1%	2,9%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	20,7%	18,0%	2,7%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	48,6%	46,2%	2,4%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	34,2%	32,0%	2,2%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	43,9%	42,0%	2,0%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	29,8%	28,0%	1,8%
On a respecté votre intimité physique	42,1%	41,0%	1,0%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,3%	37,3%	1,0%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	33,5%	33,1%	0,4%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	31,4%	31,4%	0,1%
L'atmosphère était agréable	25,9%	26,0%	-0,1%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	28,7%	28,8%	-0,1%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	30,3%	30,9%	-0,6%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	19,8%	20,7%	-0,9%

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	36,9%	38,0%	-1,1%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	16,2%	17,3%	-1,1%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	12,5%	13,6%	-1,1%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	28,6%	29,9%	-1,3%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	44,1%	45,5%	-1,4%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	41,3%	43,1%	-1,8%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	41,6%	43,5%	-1,9%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	15,0%	16,9%	-1,9%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	29,8%	32,0%	-2,1%
Les locaux et les équipements étaient propres	30,9%	33,0%	-2,1%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	36,9%	39,1%	-2,2%
Les équipements et technologies étaient de pointe	22,6%	24,9%	-2,3%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	32,4%	34,8%	-2,4%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	22,7%	25,2%	-2,5%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	40,8%	43,4%	-2,6%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	40,3%	43,3%	-3,0%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	26,6%	29,8%	-3,2%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	32,1%	35,3%	-3,2%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	39,5%	43,4%	-3,8%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	32,8%	36,9%	-4,1%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	16,8%	21,5%	-4,7%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	30,7%	39,0%	-8,3%

Pour les CENTRES HOSPITALIERS
Les plus fortes hausses et baisses d'INSATISFACTION

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2002	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	41,0%	34,2%	6,8%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	19,5%	15,5%	4,0%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	60,0%	57,1%	2,9%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	14,1%	11,2%	2,9%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	4,3%	3,0%	1,3%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	7,2%	7,1%	0,1%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	6,1%	6,3%	-0,2%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	15,7%	16,1%	-0,4%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	65,5%	66,4%	-1,0%
On vous a traité avec respect	4,4%	5,6%	-1,2%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	16,1%	17,5%	-1,3%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	3,9%	5,3%	-1,4%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	5,8%	7,2%	-1,4%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	7,0%	8,5%	-1,5%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	5,3%	7,0%	-1,6%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	6,3%	8,1%	-1,8%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	10,5%	12,4%	-1,9%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	1,5%	3,4%	-1,9%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	4,4%	6,8%	-2,4%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	46,2%	48,8%	-2,5%
On a respecté votre intimité physique	4,7%	7,4%	-2,7%

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2002	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	14,8%	17,5%	-2,7%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	42,1%	45,0%	-2,9%
L'atmosphère était agréable	18,8%	21,9%	-3,0%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	14,3%	17,5%	-3,1%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	7,4%	10,7%	-3,3%
Les locaux et les équipements étaient propres	7,7%	11,4%	-3,6%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	25,2%	28,8%	-3,7%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	18,6%	22,4%	-3,8%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	7,9%	11,9%	-4,0%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	8,2%	12,2%	-4,1%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	16,2%	20,3%	-4,1%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	3,9%	8,2%	-4,3%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	16,8%	21,3%	-4,5%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	28,0%	32,7%	-4,7%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	13,5%	18,6%	-5,2%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	52,1%	57,5%	-5,4%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	8,4%	14,1%	-5,6%
Les équipements et technologies étaient de pointe	11,6%	17,6%	-6,0%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	7,2%	13,2%	-6,0%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	18,7%	25,0%	-6,3%
On n'a pas pris de décision à votre place	6,8%	13,8%	-7,0%
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	17,6%	26,5%	-8,9%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	26,6%	35,7%	-9,2%

Pour les CLINIQUES MÉDICALES
Les plus fortes hausses et baisses de SATISFACTION

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	33,4%	28,3%	5,1%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	42,8%	39,3%	3,5%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	38,4%	35,1%	3,2%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	10,0%	7,1%	2,9%
Les équipements et technologies étaient de pointe	25,8%	23,0%	2,8%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	37,4%	34,6%	2,8%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	8,3%	5,8%	2,5%
On n'a pas pris de décision à votre place	41,7%	39,3%	2,4%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	38,7%	36,5%	2,3%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	45,7%	44,1%	1,6%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	30,7%	29,4%	1,3%
L'atmosphère était agréable	30,9%	29,5%	1,3%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	34,9%	34,0%	0,9%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	31,1%	30,3%	0,9%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	17,3%	16,4%	0,9%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	16,4%	15,7%	0,7%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	41,8%	41,5%	0,2%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	43,0%	43,0%	0,0%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	50,0%	50,3%	-0,3%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	23,0%	23,3%	-0,3%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	30,5%	32,3%	-1,9%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	22,8%	24,6%	-1,9%

Attentes	% Tout à fait d'accord 2002	% Tout à fait d'accord 2001	% Évolution entre 2001 et 2002
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	31,6%	33,4%	-1,9%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	32,7%	35,1%	-2,4%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	26,8%	29,2%	-2,4%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	35,8%	38,4%	-2,6%
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	27,1%	31,2%	-4,1%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	10,2%	14,5%	-4,3%
Les locaux et les équipements étaient propres	39,4%	44,2%	-4,7%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	34,0%	39,0%	-5,0%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	36,4%	42,2%	-5,8%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	45,7%	51,5%	-5,8%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	38,0%	44,1%	-6,1%
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	23,9%	30,3%	-6,3%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	36,0%	42,6%	-6,6%
On vous a traité avec respect	52,4%	59,1%	-6,7%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	47,0%	54,3%	-7,3%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	45,9%	53,5%	-7,6%
On a respecté votre intimité physique	49,4%	57,5%	-8,1%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	33,8%	42,3%	-8,5%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	33,6%	42,3%	-8,6%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	42,3%	50,8%	-8,6%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	45,1%	53,7%	-8,7%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	48,8%	59,2%	-10,4%

Pour les CLINIQUES MÉDICALES
Les plus fortes hausses et baisses d'INSATISFACTION

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord		% Évolution entre
	2002	2001	2001 et 2002
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	17,8%	10,3%	7,5%
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	10,8%	5,1%	5,7%
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	14,3%	8,8%	5,5%
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	44,3%	40,0%	4,3%
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	13,5%	9,4%	4,0%
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	62,0%	58,7%	3,3%
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	11,5%	8,5%	3,0%
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	15,8%	12,9%	2,9%
L'atmosphère était agréable	12,0%	9,1%	2,9%
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	2,3%	0,0%	2,3%
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	67,3%	65,2%	2,2%
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	14,0%	12,0%	2,1%
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	5,4%	4,3%	1,2%
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	46,0%	45,1%	0,9%
Les locaux et les équipements étaient propres	2,5%	1,6%	0,9%
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	32,9%	32,0%	0,9%
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	42,5%	41,7%	0,8%
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	13,5%	13,0%	0,5%
Les équipements et technologies étaient de pointe	11,9%	11,5%	0,4%
On a traité votre dossier de manière confidentielle	0,5%	0,3%	0,2%
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	10,9%	10,8%	0,1%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	10,6%	10,7%	0,0%

Attentes	% plutôt en désaccord et pas du tout d'accord		% Évolution entre
	2002	2001	2001 et 2002
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	19,2%	19,2%	0,0%
On vous a traité avec respect	2,3%	2,3%	-0,1%
On a respecté votre intimité physique	1,2%	1,3%	-0,1%
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	2,1%	2,3%	-0,2%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	4,7%	5,2%	-0,5%
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	20,6%	21,4%	-0,7%
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	4,6%	5,4%	-0,8%
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	2,6%	3,5%	-1,0%
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	2,8%	3,8%	-1,0%
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	3,2%	4,6%	-1,4%
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	7,1%	8,8%	-1,7%
On n'a pas pris de décision à votre place	6,5%	8,6%	-2,1%
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	10,9%	13,1%	-2,2%
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	4,6%	7,2%	-2,6%
On a fait preuve de discrétion à votre égard	2,3%	5,0%	-2,7%
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	5,6%	8,2%	-2,7%
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	12,5%	15,5%	-3,0%
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	3,2%	6,6%	-3,4%
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	1,9%	5,5%	-3,5%
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	23,1%	27,2%	-4,1%
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	20,8%	25,0%	-4,2%
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	14,1%	21,1%	-6,9%

3.3.2 Différences dans la satisfaction en fonction de l'organisme fréquenté

Les tableaux qui suivent illustrent les différences statistiquement significatives dans la satisfaction entre les usagers ayant évalué un CLSC, un CH ou une clinique médicale.

On note que, de façon générale, les CH obtiennent une satisfaction plus faible que les CLSC et les cliniques médicales.

		CLSC	CH	Clinique médicale
DIGNITÉ				
1	On vous a traité(e) avec respect	–	–	–
2	On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	–	–	–
3	On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	–	↓	–
•	On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	–	–	–
•	Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	↑	–	–
INTIMITÉ				
6	On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	–	–	–
7	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	–	↓	↑
8	On a fait preuve de discrétion à votre égard	–	↓	↑
9	On a traité votre dossier de manière confidentielle	–	–	–
10	On a respecté votre intimité physique	↑	↓	–
EMPATHIE				
11	On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	–	↓	–
12	L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	–	↓	–
13	L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	–	↓	↑
14	L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	–	↓	↑

		CLSC	CH	Clinique médicale
FIABILITÉ				
15	Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	↑	↓	–
16	On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	–	–	–
17	L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	–	–	–
18	Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	–	–	–
19	Les équipements et technologies étaient de pointe	–	–	–
RESPONSABILISATION				
20	On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	–	↓	–
21	Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution	↑	↓	–
22	On n'a pas pris de décision à votre place	–	–	–
23	Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	↑	↓	–
24	Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	–	–	–

	CLSC	Hôpital	Clinique médicale
APAISEMENT			
25 L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer …	↑	↓	–
26 L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	↑	↓	–
27 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e)	–	↓	–
28 Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	–	–	–
SOLIDARISATION			
29 On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	–	–	↓
30 On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	–	–	–
FACILITÉ			
31 Il y a peu de formalités pour faire affaire… (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	–	↓	↑
32 On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↑	↓	–
33 Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	–	↓	↑
34 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	–	–	–
CONTINUITÉ			
35 Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	–	↓	–
36 Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	–	–	↑

	CLSC	Hôpital	Clinique médicale
ACCESSIBILITÉ			
37 L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	↑	↓	↑
38 L'organisme vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	↑	↓	↑
39 On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	–	–	–
40 L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	↓	↑	–
RAPIDITÉ			
41 Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	↑	↓	–
42 Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	↑	↓	–
CONFORT			
43 L'atmosphère était agréable	↑	↓	–
44 Les locaux et les équipements étaient propres	↑	↓	↑
CONCLUSION			
Globalement, diriez-vous que vous êtes… satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?	–	↓	↑

3.3.3. Différences dans la satisfaction en fonction de certains critères sociodémographiques

Les tableaux qui suivent illustrent les différences statistiquement significatives entre les différents sous-groupes de la population.

On constate que les francophones tendent à être plus satisfaits que les anglophones et allophones. Il en est de même des femmes comparativement aux hommes, des personnes âgées comparativement aux plus jeunes.

Attentes	Satisfaction selon certains critères sociodémographiques									
	Français	Autres	Homme	Femme	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
DIGNITÉ										
1 On vous a traité(e) avec respect	↑	↓	↓	↑	↓	–	–	–	↑	–
2 On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	↑	↓	–	–	–	–	–	–	–	–
3 On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	↓	↑	↓	↑	↓	↓	–	–	–	↑
• On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	↑	↓	–	–	–	–	–	–	–	↑
• Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	↑	↓	–	–	–	–	–	–	–	↑
INTIMITÉ										
6 On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	↑	↓	↓	↑	↓	–	–	–	↑	↑
7 On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	↑	↓	↓	↑	–	–	–	↑	–	
8 On a fait preuve de discrétion à votre égard	↑	↓	–	–	–	–	–	–	–	↑
9 On a traité votre dossier de manière confidentielle	↑	↓	↓	↑	–	–	–	–	–	–
10 On a respecté votre intimité physique	↑	↓	↓	↑	–	–	–	–	–	–
EMPATHIE										
11 On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	↑	↓	↓	↑	↓	↓	↓	–	↑	↑
12 L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	–	–	–	–	↓	↓	–	–	–	↑
13 L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	–	–	–	–	↓	–	–	–	↑	–
14 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	–	–	–	–	↓	–	–	–	–	↑

Attentes	Satisfaction selon certains critères sociodémographiques									
	Français	Autres	Homme	Femme	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
FIABILITÉ										
15 Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	–	–	–	–	↓	↓	–	–	↑	↑
16 On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	↓	↑	–	–	–	↓	↓	↓	–	↓
17 L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	↑	↓	↓	↑	↓	↓	–	–	–	↑
18 Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	–	–	–	–	–	↓	–	–	–	–
19 Les équipements et technologies étaient de pointe	↑	↓	↓	↑	↓	–	–	–	–	↓
RESPONSABILISATION										
20 On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	↓	↑	–	–	↓	↓	–	–	↑	↑
21 Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution	–	–	–	–	–	↓	–	–	↑	↑
22 On n'a pas pris de décision à votre place	↑	↓	–	–	–	↓	–	–	–	↑
23 Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	–	–	–	–	–	–	–	–	–	↑
24 Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	↓	↑	↓	↑	↓	–	–	–	↑	↑
APAISEMENT										
25 L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	–	–	–	–	↓	↓	–	–	–	↑
26 L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	↑	↓	↓	↑	↓	↓	–	–	↑	↑
27 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e)	–	–	–	–	–	↓	↓	–	↑	↑
28 Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	↓	↑	–	–	↓	↓	–	↓	↑	↑

Attentes	Satisfaction selon certains critères sociodémographiques									
	Français	Autres	Homme	Femme	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
SOLIDARISATION										
29 On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	↑
30 On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
FACILITÉ										
31 Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	↑	↓	–	–	↓	–	–	–	–	↑
32 On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	↑	↓	↓	↓	–	–	–	–	–	–
33 Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	–	–	–	–	↓	–	↓	↓	↑	↑
34 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	–	–	–	–	↓	–	–	–	–	↑
CONTINUITÉ										
35 Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	–	–	–	–	–	–	–	–	–	↑
36 Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	↑	↓	↓	↑	↓	–	↓	–	↑	↑

Attentes	Satisfaction selon certains critères sociodémographiques									
	Français	Autres	Homme	Femme	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
ACCESSIBILITÉ										
37 L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité*	↑	↓	↓	↑	–	–	↓	–	–	–
38 L'organisme vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	↓	↑	–	–	↓	↓	↓	–	↑	↑
39 On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	↑	↓	–	–	–	↓	↓	–	↑	↑
40 L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	–	–	–	–	↓	–	↓	–	–	↑
RAPIDITÉ										
41 Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	–	–	–	–	↓	–	–	↓	↑	↑
42 Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	–	–	–	–	–	↓	–	↓	–	↑
CONFORT										
43 L'atmosphère était agréable	–	–	↓	↑	↓	↓	↓	–	↑	↑
44 Les locaux et les équipements étaient propres	↑	↓	–	–	–	–	–	–	–	↑
CONCLUSION										
Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?	–	–	–	–	↓	↓	↓	–	↑	↑

3.4 ANALYSE CONJOINTE DE L'IMPORTANCE DES ATTENTES PAR RAPPORT À LA SATISFACTION

Une façon d'interpréter stratégiquement les résultats, de manière à dégager des priorités d'actions, est de confronter l'importance des attentes à la satisfaction. Cette «confrontation» permet de faire ressortir quatre (4) quadrants à interpréter comme suit :

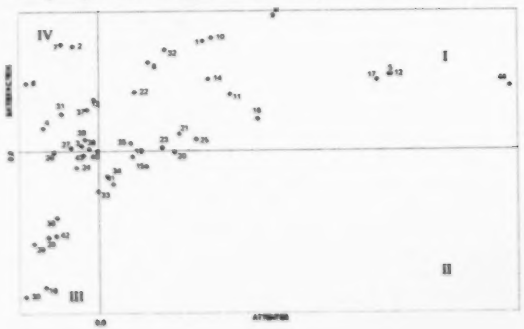
Interprétation des quadrants

IV Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé : • c'est-à-dire où le réseau ne doit pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.	**I** Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé : • c'est-à-dire où le réseau performe bien. Il doit donc conserver ses acquis.
III Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible : • c'est-à-dire où le réseau doit s'améliorer en priorité après avoir résolu les problèmes du quadrant II; • deuxième niveau de priorité; • il doit demeurer vigilant.	**II** Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible : • c'est-à-dire où le réseau doit s'améliorer en priorité.

Puisque la satisfaction a été mesurée sur une échelle différente (1 à 4) de l'importance des attentes (1 à 10), les données ont été normalisées (centrées-réduites) afin de pouvoir positionner les énoncés sur une échelle uniforme.

Le graphique ci-contre expose les résultats de l'analyse conjointe pour la région de Montréal-Centre.

Graphique de l'analyse conjointe pour Montréal-Centre



Comme il a déjà été mentionné à la page précédente, **les attentes situées à l'intérieur du quadrant** ☝ ont une importance supérieure à la moyenne et un niveau de satisfaction supérieur. À l'inverse, le **quadrant** ☝☝☝ comporte des attentes pour lesquelles l'évaluation de l'importance et de la satisfaction est inférieure à la moyenne. Les attentes situées à proximité de la bissectrice (droite qui traverse les quadrants ☝ et ☝☝☝ en les séparant chacun en deux parties égales) ont un niveau de satisfaction proportionnel au niveau d'importance accordé aux attentes.

Prenons, par exemple, l'attente 30 :

- Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires..

Cette attente figure parmi les attentes les moins importantes aux yeux des répondants par rapport à toutes les attentes et, par le fait même, a reçu une évaluation faible au niveau de la satisfaction. Cette attente ainsi que toutes celles situées autour de la bissectrice ne devraient pas être une préoccupation principale pour le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, mais ne devraient pas être négligées pour autant.

Le **quadrant** ☝☝ comporte des attentes pour lesquelles le niveau d'importance est supérieur à la moyenne, mais dont le niveau de satisfaction est moindre. Des efforts devraient donc être consentis afin d'augmenter le niveau de satisfaction des répondants face à ces attentes.

Finalement, pour les attentes localisées à l'intérieur du **quadrant IV**, on observe une satisfaction supérieure à la moyenne mais, en contrepartie, une importance moindre pour les répondants. Alors, si le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre doit faire des efforts, ceux-ci ne devraient pas être placés en priorité au niveau des attentes de ce quadrant.

LES QUATRE (4) QUADRANTS DE L'ANALYSE CONJOINTE

où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre performe bien et où il doit conserver ses acquis.	**Quadrant 👎 : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé**	1 Que l'on vous traite avec respect. 5 Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination. 8 Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard. 9 Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle. 10 Que l'on respecte votre intimité physique. 11 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous. 12 Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux. 14 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien. 17 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes. 18 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif. 21 Que les intervenants vous aident à trouver vous-même une solution. 22 Que l'on ne prenne pas de décision à votre place. 23 Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise. 25 Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape. 32 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre. 35 Qu'il y ait une continuité et une bonne circulation de l'information entre les différents organismes. 44 Que les locaux et les équipements soient propres.
où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre devrait s'améliorer en priorité.	**Quadrant 👎👎 : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction faible**	15 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité. 19 Que les équipements et technologies soient de pointe 20 Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous. 34 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela est requis. 41 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.

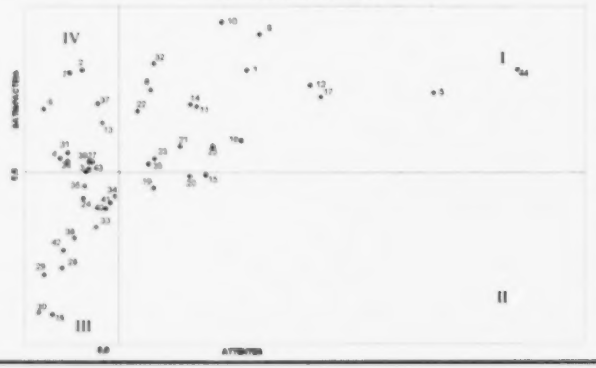
où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre doit demeurer vigilant (car même si le niveau des attentes est plus faible, celles-ci, si elles ne sont pas satisfaites, peuvent devenir des «irritants» pour l'usager). Deuxième niveau de priorité après le quadrant ☹☹.	**Quadrant ☹☹☹ :** **Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction faible**	16	Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.
		24	Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui vous sont donnés.
		26	Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.
		28	Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.
		29	Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).
		30	Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.
		33	Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou de changer si ça ne va pas.
		38	Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.
		40	Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.
		42	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court
		43	Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.
où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre ne doit pas consacrer d'efforts supplémen-taires pour l'instant.	**Quadrant IV :** **Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction élevé**	2	Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.
		3	Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.
		4	Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.
		6	Que l'intervenant ne pose pas de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème.
		7	Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.
		13	Que l'ensemble des personnes rencontrées ait de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.
		27	Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.
		31	Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).
		36	Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
		37	Que l'organisme soit rapidement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.
		39	Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.

Le tableau suivant présente l'évolution chronologique du **quadrant** (celui où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité). On note que des améliorations sont souhaitées quant aux équipements et technologies et en ce qui a trait à la continuité et la communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

Année	Attentes
2002	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité Que les équipements et technologies soient de pointe Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela est requis
2001	Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous Que l'on vous facilitent les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court Que les équipements et technologies soient de pointe
2000	Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne vas pas Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité Que les équipements et technologies soient de pointe
1994	Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne vas pas Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux Que vous puissiez faire valoir vos droits si vous êtes insatisfait du service offert

Le graphique suivant illustre les résultats pour les CLSC

Graphique de l'analyse conjointe pour les CLSC de Montréal-Centre



où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre performent bien et où ils doivent conserver leurs acquis.

Quadrant ☻ : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé

1	Que l'on vous traite avec respect.
5	Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.
8	Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.
9	Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.
10	Que l'on respecte votre intimité physique.
11	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.
12	Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.
14	Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.
17	Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.
18	Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.
21	Que les intervenants vous aident à trouver vous-même une solution.
22	Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.
23	Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.
25	Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.
32	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.
35	Qu'il y ait une continuité et une bonne circulation de l'information entre les différents organismes.
44	Que les locaux et les équipements soient propres.

où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.

Quadrant ☻☻ : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction faible

15	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.
19	Que les équipements et technologies soient de pointe
20	Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.

- *où les établissement à mission de Montréal-Centre doivent demeurer vigilants.*

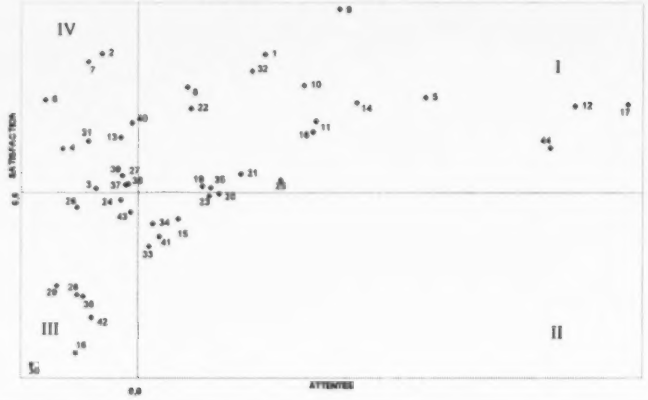
Quadrant ☹☹☹ : Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction faible	16 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert. 24 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui vous sont donnés. 28 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous. 29 Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires). 30 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires. 33 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou de changer si ça ne va pas. 34 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela est requis. 36 Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre. 38 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre. 40 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent. 41 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement. 42 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court

- *où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.*

Quadrant IV : Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction élevé	2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités. 3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne. 4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie. 6 Que l'intervenant ne pose pas de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème. 7 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème. 13 Que l'ensemble des personnes rencontrées ait de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent. 26 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes. 27 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent. 31 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse). 37 Que l'organisme soit rapidement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité. 39 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue. 43 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

Le graphique suivant illustre les résultats pour les centres hospitaliers

Graphique de l'analyse conjointe pour les centres hospitaliers de Montréal-Centre



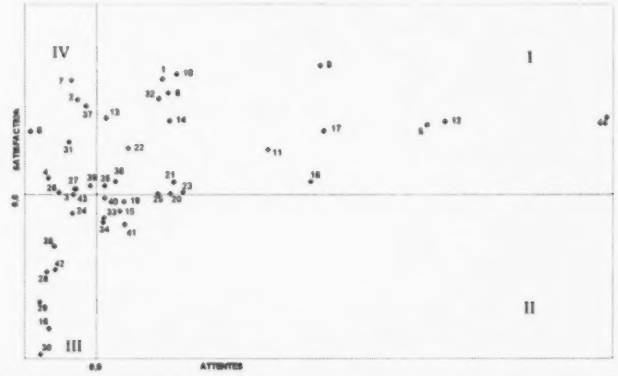
où les établissements à mission CH de Montréal-Centre performent bien et où ils doivent conserver leurs acquis.

Quadrant : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé	1	Que l'on vous traite avec respect.
	5	Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.
	8	Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.
	9	Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.
	10	Que l'on respecte votre intimité physique.
	11	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.
	12	Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.
	14	Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.
	17	Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.
	18	Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.
	19	Que les équipements et technologies soient de pointe
	21	Que les intervenants vous aident à trouver vous-même une solution.
	22	Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.
	25	Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.
	32	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.
	35	Qu'il y ait une continuité et une bonne circulation de l'information entre les différents organismes.
	44	Que les locaux et les équipements soient propres.

où les établissements à mission CH de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.	**Quadrant ☹☹ : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction faible**	15	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.
		20	Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.
		23	Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.
		33	Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou de changer si ça ne va pas.
		34	Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela est requis.
		41	Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.
où les établissements à mission CH de Montréal-Centre doivent demeurer vigilants	**Quadrant ☹☹☹ : Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction plus faible**	16	Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.
		24	Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui vous sont donnés.
		26	Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.
		28	Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.
		29	Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).
		30	Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.
		38	Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.
		42	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court.
		43	Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.
où les établissements à mission CH de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.	**Quadrant IV : Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction élevé**	2	Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.
		3	Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.
		4	Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.
		6	Que l'intervenant ne pose pas de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème.
		7	Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.
		13	Que l'ensemble des personnes rencontrées ait de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.
		27	Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.
		31	Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).
		36	Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
		37	Que l'organisme soit rapidement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.
		39	Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.
		40	Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.

Le graphique suivant illustre les résultats pour les cliniques médicales.

Graphique de l'analyse conjointe pour les cliniques médicales de Montréal-Centre



où les cliniques médicales de Montréal-Centre performent bien et où elles doivent conserver leurs acquis.

Quadrant : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé	1	Que l'on vous traite avec respect.
	5	Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.
	8	Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.
	9	Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.
	10	Que l'on respecte votre intimité physique.
	11	Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.
	12	Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.
	13	Que l'ensemble des personnes rencontrées ait de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.
	14	Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.
	17	Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.
	18	Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.
	20	Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.
	21	Que les intervenants vous aident à trouver vous-même une solution.
	22	Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.
	23	Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.
	25	Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.
	32	Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.
	35	Qu'il y ait une continuité et une bonne circulation de l'information entre les différents organismes.
	36	Que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
	44	Que les locaux et les équipements soient propres.

où les cliniques médicales de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.	**Quadrant II : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible**	15 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité. 19 Que les équipements et technologies soient de pointe 33 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant ou de changer si ça ne va pas. 34 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela est requis. 40 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent. 41 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.
où cliniques médicales de Montréal-Centre doivent demeurer vigilantes.	**Quadrant III : Niveau d'attente faible, niveau de satisfaction plus faible**	16 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert. 24 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui vous sont donnés. 28 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous. 29 Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires). 30 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires. 38 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre. 42 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court
où les cliniques médicales de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.	**Quadrant IV : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé**	2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités. 3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne. 4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie. 6 Que l'intervenant ne pose pas de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème. 7 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème. 26 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes. 27 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent. 31 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse). 37 Que l'organisme soit rapidement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité. 39 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue. 43 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

3.5 L'ORGANISATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

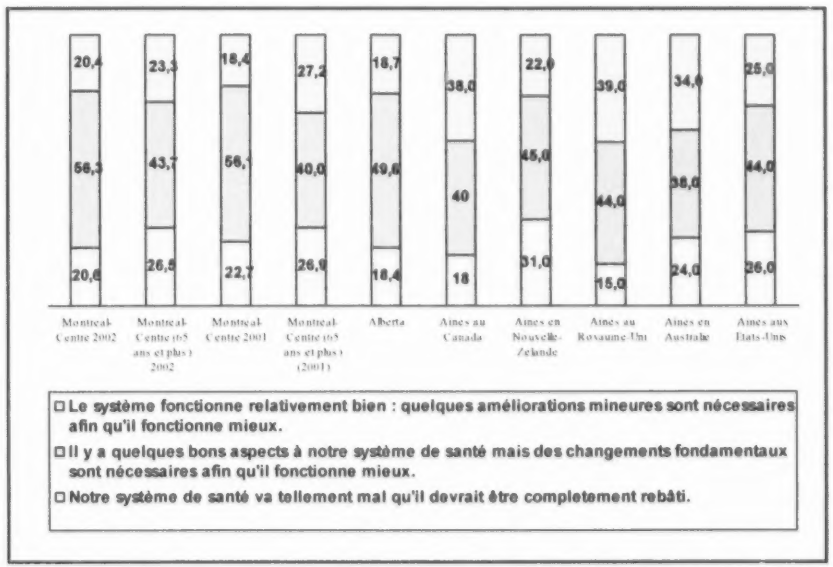
Globalement, les illustrations de la page suivante montrent que 20,4 % des usagers des services de santé et des services sociaux de l'île de Montréal considèrent que le système fonctionne relativement bien et que quelques améliorations mineures sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux; 56,3% pensent qu'il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais que des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux; et 20,6 % affirment que notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti (2,7 % n'ont pas répondu ou ne savent pas).

Les résultats de l'étude du Commonwealth Fund indiquent que les personnes de 65 ans et plus sont relativement plus satisfaites de leur système de santé. Pour les 5 pays, la proportion de personnes interrogées qui pensent que le système ne nécessite que des améliorations mineures varie entre **22 %** (Nouvelle-Zélande) et **39 %** (Royaume-Uni). Entre **38 %** et **45 %** réclament des changements fondamentaux, et entre **18 %** et **31 %** souhaitent une refonte totale du système. Ce dernier groupe a d'ailleurs décru entre 1998 et 1999, sauf au Royaume-Uni. Comparés aux 65 ans et plus, les moins de 65 ans sont plus nombreux à penser que le système devrait être complètement rebâti au Royaume-Uni et aux États-Unis, et moins nombreux en Australie, au Canada et en Nouvelle-Zélande.

Comparativement, en Alberta, **18,7 %** des usagers sont très satisfaits du système de santé, **49,6 %** sont assez satisfaits, **18,4 %** sont assez ou très insatisfaits.

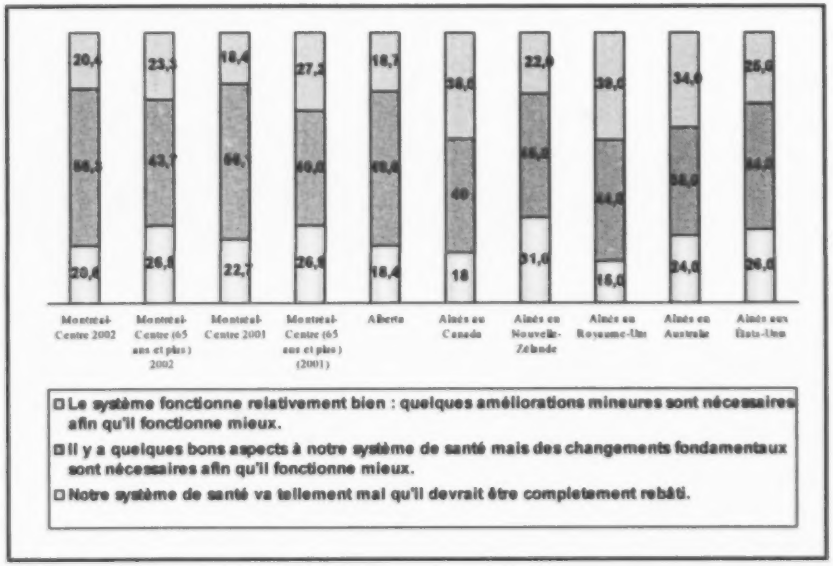
Opinion sur le système de santé

	Montréal-Centre 2002	Montréal-Centre 2002 (65 ans et plus)	Montréal-Centre 2001	Montréal-Centre 2001 (65 ans et plus)	Alberta	Aînés au Canada	Aînés en Nouvelle-Zélande	Aînés au Royaume-Uni	Aînés en Australie	Aînés aux États-Unis
• Le système fonctionne relativement bien, quelques améliorations mineures sont nécessaires pour qu'il fonctionne mieux	20,4 %	23,3 %	18,4 %	27,2 %	18,7 %	38 %	22 %	39 %	34 %	25 %
• Il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux	56,3 %	43,7 %	56,1 %	40,0 %	49,6 %	40 %	45 %	44 %	38 %	44 %
• Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	20,6 %	26,5 %	22,7 %	26,9 %	18,4 %	18 %	31 %	15 %	24 %	26 %
• NSP / NRP	2,7 %	6,4 %	2,8 %	6,0 %	13,3 %	4 %	2 %	2 %	4 %	5 %



Opinion sur le système de santé

	Montréal-Centre 2002	Montréal-Centre 2002 (65 ans et plus)	Montréal-Centre 2001	Montréal-Centre 2001 (65 ans et plus)	Alberta	Aînés au Canada	Aînés en Nouvelle-Zélande	Aînés au Royaume-Uni	Aînés en Australie	Aînés aux États-Unis
• Le système fonctionne relativement bien, quelques améliorations mineures sont nécessaires pour qu'il fonctionne mieux	20,4 %	23,3 %	18,4 %	27,2 %	18,7 %	38 %	22 %	39 %	34 %	25 %
• Il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux	56,3 %	43,7 %	56,1 %	40,0 %	49,6 %	40 %	45 %	44 %	38 %	44 %
• Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	20,6 %	26,5 %	22,7 %	26,9 %	18,4 %	18 %	31 %	15 %	24 %	26 %
• NSP / NRP	2,7 %	6,4 %	2,8 %	6,0 %	13,3 %	4 %	2 %	2 %	4 %	5 %



Annexe 1 : Questionnaires

Questionnaire français final

Mesure de la qualité du service dans les organismes de santé et des services sociaux de la région Montréal-Centre

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beauchesne et associés**. Nous effectuons présentement une étude sur les services de santé et les services sociaux à Montréal. Nous aimerions donc vous poser quelques questions; toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Interviewer : Utiliser la grille de sélection pour choisir aléatoirement un répondant du ménage, âgé de 15 ans et plus.

Si la personne n'est pas disponible, demander son nom et le meilleur moment pour la/le rappeler.

Nom : _____ Rappeler le : _____

No de téléphone : _____

1. *(Pour tous les répondants)*

Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) consulter, **pour vous-même ou pour une personne à votre charge**, un ou des professionnel(s) de la santé ou de services sociaux dans les organismes suivants sur **l'île de Montréal** ? Et si oui, combien de fois (si on exclut les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance-maladie) ?

(lire en rotation)

	1 Oui ____fois?	2 Non	9 NSP/NRP
1) Un hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée)?	❑	❑	❑
2) Un hôpital à vocation psychiatrique?	❑	❑	❑
3) Une clinique médicale non reliée à un hôpital?	❑	❑	❑
4) Un bureau ou un cabinet privé de psychologues ou de professionnels?	❑	❑	❑
5) Visite reçue à domicile par un CLSC?	❑	❑	❑
6) Un CLSC?	❑	❑	❑
7) Un centre jeunesse (comme les CPEJ, DPJ, centres de réadaptation pour jeunes et mères en difficulté, services sociaux pour jeunes, anciens CSS)?	❑	❑	❑
Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)?			
8) Un centre de réadaptation pour adultes	❑	❑	❑
Si oui, est-ce un centre pour personnes			
♦ avec handicap physique?			
♦ avec déficience intellectuelle?			
♦ avec des problèmes d'alcoolisme			
♦ ou de toxicomanie?			
♦ NSP			
♦ NRP			
Y résidez-vous ou y avez-vous résidé?			
Si oui, pendant combien de temps (jours)			
9) Un centre d'hébergement et de soins longue durée (centre d'accueil)?	❑	❑	❑
Y résidez-vous ou y avez-vous résidé?			
Si oui, pendant combien de temps (jours)?			
10) Un centre de jour rattaché à un centre d'accueil?	❑	❑	❑
11) Un organisme communautaire tel que maison de jeunes, centre d'entraide, association, etc. ?	❑	❑	❑
12) Autre (spécifier) : _____	❑	❑	❑

Note : Ne garder que les répondants des choix 1, 3, 5 et 6 seulement.

Si la personne a fréquenté conjointement un CLSC, un hôpital ou une clinique, choisir en ordre : CLSC (choix #5 et #6), hôpitaux (choix #1), cliniques médicales privées et cabinets de médecin (choix #3).

2. Pourriez-vous me donner le nom du dernier CLSC, hôpital ou clinique médicale que vous avez fréquenté ou qui vous a visité?
   (Noter le nom complet de l'organisme ex. CLSC..., hôpital..., clinique...): _____

3. Prenons votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous-même** ou **queiqu'un d'autre**. Vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au...

(Lire en rotation)

	Totale-ment en désaccord	En désaccord	En accord	Totale-ment en accord	NA	NSP	NRP
On vous a traité(e) avec respect à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Tous les gens ont été traités également, sans aucune discrimination à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On n'a pas posé de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On a fait preuve de discrétion à votre égard à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On a traité votre dossier de manière confidentielle à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On a respecté votre intimité physique à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas un rendez-vous)*	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Si vous avez passé des examens et des tests à... au..., vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Les équipements et technologies sont de pointe à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Pour quelles raisons avez-vous été insatisfait de la fiabilité de cet établissement?

_____
_____
_____
_____
_____

4. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est *(lire en rotation 1 à 5, 5 à 1)* :

- ❑ Excellent
- ❑ Très bon
- ❑ Bon
- ❑ Moyen
- ❑ Mauvais
- ❑ NSP
- ❑ NRP

5. Avez-vous un handicap...

- ❑ Moteur
- ❑ Visuel
- ❑ Auditif
- ❑ Intellectuel
- ❑ Multiple
- ❑ Autre
- ❑ Aucun
- ❑ NSP
- ❑ NRP

6. Si l'on revient maintenant à votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour vous-même ou quelqu'un d'autre. Vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au...

(Lire en rotation)

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous a écouté(e) attentivement et vous a pris au sérieux à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e) à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e) à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On n'a pas pris de décision à votre place à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape à... au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e) à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous à...au...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas de rendez-vous)*	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant avait un rendez-vous)*	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

→ Pour quelles raisons avez-vous été insatisfait de la rapidité à cet établissement?

_____
_____
_____
_____
_____

7. Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge?

- ❑ Je me considère à l'aise financièrement
- ❑ Je considère mes revenus suffisants pour répondre à mes besoins fondamentaux ou à ceux de ma famille
- ❑ Je me considère pauvre
- ❑ Je me considère très pauvre
- ❑ NSP
- ❑ NRP

8. Êtes-vous couvert par une police d'assurance santé d'une compagnie privée (note : pas l'assurance-maladie du Québec)?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP
- ❑ NRP

9. Finalement, lors de votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous-même** ou **quelqu'un d'autre**. Vous allez me dire si vous êtes… avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à… au…

(Lire en rotation)

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) à…au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec le… la… (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
L'atmosphère était agréable à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Les locaux et les équipements étaient propres à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Il y a une continuité et une bonne communication entre le…la… et les différents organismes de santé et de services sociaux	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Lorsque c'était possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travail social ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre à… au…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Le…la… est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Le…la… vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Le…la… est ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou soir	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Pour quelles raisons avez-vous été insatisfait en ce qui concerne la continuité dans votre dossier à cet établissement?

_____
_____
_____
_____
_____

Pour quelles raisons avez-vous été insatisfait de l'accessibilité à cet établissement ?

_____
_____
_____
_____
_____

10. Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus au / à ..... ?

(Lire en rotation de 1 à 4 et de 4 à 1)

❑ Très	❑ Pas du tout
❑ Assez	❑ NSP
❑ Peu	❑ NRP

11. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale du système de santé québécois?

- ❑ De façon générale, le système fonctionne relativement bien : quelques améliorations mineures sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux
- ❑ Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux
- ❑ Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti
- ❑ NSP
- ❑ NRP

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

12. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

❑ Français	❑ Chinois
❑ Anglais	❑ Portugais
❑ Italien	❑ Vietnamien
❑ Espagnol	❑ Autre (spécifier) : _____
❑ Grec	
❑ Arabe	❑ NSP/NRP

13. Appartenez-vous à une communauté culturelle ou groupe ethnique particulier?

- ❑ Non
- ❑ Oui (préciser : _____)
- ❑ NRP

14. Êtes-vous né(e) au Canada?

- ❑ Oui
- ❑ Non (préciser : _____)
- ❑ NRP

15. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

_____ ans

16. Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

❑ Primaire	❑ Aucun
❑ Secondaire	❑ NSP
❑ Cégep et technique	❑ NRP
❑ Université	

17. Quelle est votre année de naissance? *(Codifier les deux derniers chiffres)*

18. Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts et en incluant les revenus de toutes provenances et de **tous les membres du ménage**)?

LIRE

❑ Moins de 10 000 $	❑ 50 000 $ - 59 999 $
❑ 10 000 $ - 19 999 $	❑ 60 000 $ - 69 999 $
❑ 20 000 $ - 29 999 $	❑ 70 000 $ - 89 999 $
❑ 30 000 $ - 39 999 $	❑ 90 000 $ et plus
❑ 40 000 $ - 49 999 $	❑ NRP

- a) Combien de personnes de 18 ans et plus habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu)? _____ _____

b) Combien de personnes de moins de 18 ans habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu)? _____

20. a) Quel énoncé décrit le mieux votre occupation?

- ❑ Je travaille à temps plein → *Passer à Q.20b*
- ❑ Je travaille à temps partiel → *Passer à Q.20b*
- ❑ Je suis étudiant(e)
- ❑ Je suis retraité(e)
- ❑ Je tiens la maison
- ❑ Je retire des prestations de l'assurance chômage
- ❑ Je retire des prestations de l'aide sociale (B.S.)
- ❑ Autre (spécifier) : _____
- ❑ NRP

20. b) Oeuvrez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux? (ex. professionnels rémunérés par la RAMQ, etc.)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP
- ❑ NRP

Remercier et terminer

21. Dans quel quartier ou municipalité habitez-vous?

_____

22. Quel est votre code postal (dans le cas d'un refus, demander les trois premiers caractères)?

— — — — — —

23. Noter le sexe du répondant :

- ❑ Homme
- ❑ Femme

Final Questionnaire in english

Evaluation of the service quality in health and social services institutions in the Montreal-Centre area.

Hello, my name is _____from the research firm **Zins Beauchesne and Associates**. We are presently conducting a survey on health and social services in the Montreal area. We would like to ask you a few questions; all your answers will remain completely confidential.

Interviewer: Use the selection grid to randomly select a respondent in the household aged 15 and over.

If the individual is unavailable, ask for his/her name and the best time to call back.

Name: _____ Call back on: _____

Phone : _____

1. *(For all respondents)*

In the last twelve months, have you gone to consult, **for yourself or for someone who is one of your dependants**, one or several health or social services professionals in the following organisations on the island of Montreal? If so, how many times (excluding visits made to renew a health insurance card)?

(Read in rotation)

	1 Yes ____times?	2 No	9 DNK/DNA
1) A hospital (including an outpatient clinic run by a hospital)?	❑	❑	❑
2) A psychiatric hospital?	❑	❑	❑
3) A medical clinic (i.e. not run by a hospital)?	❑	❑	❑
4) The private office of a psychologist or some other professionals?	❑	❑	❑
5) Home-care visit by a CLSC?	❑	❑	❑
6) A CLSC?	❑	❑	❑
7) A youth centre (such as CPEJ, DPJ, rehabilitation centres for young people or mothers in need, social services for young people, former CSS)?	❑	❑	❑
Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)?			
8) A rehabilitation centre for adults?	❑	❑	❑
If so, was it a centre for persons...			
♦ with a physical handicap?			
♦ with an intellectual handicap?			
♦ with alcohol or			
♦ drug abuse problems?			
♦ DNK			
♦ DNA			
Are you living there now or did you live there?			
If so, for how long (days)?			
9) A nursing home or extended care facility (reception centre)?	❑	❑	❑
Are you living there now or did you live there?			
If so, for how long (days)?			
10) Day or drop-in centre run by a nursing home?	❑	❑	❑
11) A community organisation such as a youth drop-in centre, self-help centre, associations, etc.?	❑	❑	❑
12) Other (specify) : _____	❑	❑	❑

Note : Keep only those respondents who have made choices under 1, 3, 5 and 6.

If the respondent visited both a CLSC, a hospital or a medical clinic, choose in the following order: CLSC (choices #5 and #6), hospitals (choice #1), private medical clinics and doctors' offices (choice #3).

2. Could you tell me the name of the last CLSC, hospital or private medical clinic that you have visited or that visited you? *(Write down the complete organisation name ex. CLSC..., hospital..., clinic...):*
   _____

3. Let us take your last visit to _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to**...

(Read in rotation)

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
You were treated with respect at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Your choices were respected and you were not forced to do certain activities at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Not only was your immediate problem taken care of but your whole person was also taken into consideration at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Your culture, lifestyle and habits were taken into account at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Everyone was treated equally without any discrimination at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
You were not asked questions that were unrelated to your problem at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
No gestures were made that were not relevant to your condition or your problem at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
You were dealt discreetly at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Your case was treated in a confidential manner at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Your physical privacy was respected at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
If you made an appointment, your appointment time was respected at the... *(Note : Does not apply if the respondent had no appointment)*	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
At the..., you were provided with information on how to complain should you be dissatisfied with the service offered	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff members you dealt with at the... were competent	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
If you had tests or evaluations made, you were given the results regardless of whether they were positive or negative	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
At the..., they have state-of-the-art equipment and technology	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

For what reasons are you unsatisfied about the reliability of this institution?

_____
_____
_____
_____
_____

4. In comparison to other people of your age, would you say that your health condition is *(Read in rotation 1 to 5, 5 to 1)*:

- ❑ Excellent
- ❑ Very good
- ❑ Good
- ❑ Fair
- ❑ Poor
- ❑ DNK
- ❑ DNA

5. Do you have a handicap...

- ❑ Mobility
- ❑ Visual
- ❑ Hearing
- ❑ Intellectual
- ❑ Multiple
- ❑ Other
- ❑ None
- ❑ DNK
- ❑ DNA

6. Now let us go back to your last visit _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to**... _____

(Read in rotation)

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
The staff at the... took the time that was necessary to take care of you	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) you met with at the...listened to you attentively and took you seriously	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
All the staff members you dealt with at the...showed consideration for the members of your family or friends who helped you	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
All the staff members you dealt with at the... understood you well	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
You were presented with all the options available to you	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., helped you find a solution	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
At the..., no decisions were made for you	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., gave you advice to prevent the problem from reoccurring	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
At the..., follow-ups were made on the advice and/or references that were given	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., took the time that was necessary to explain to you what went on at each step	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
All the staff members you dealt with at the... smiled	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
All the staff members you dealt with at the... reassured you	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
When the waiting time was long, the staff showed concern for you at the...	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
If you made appointments with the professionals at the..., these appointments were obtained quickly (Note : Does not apply if the respondent had no appointment)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
If you did not make an appointment, the waiting time was short at the...(Note : Does not apply if the respondent had an appointment)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

For what reasons are you unsatisfied about the rapidity of this institution?

_____
_____
_____
_____
_____

7. How do you perceive your financial situation in comparison to other people of your age?

- ❑ I consider myself financially comfortable
- ❑ I consider that I have sufficient income to meet my basic needs or those of my family
- ❑ I consider myself a poor person
- ❑ I consider myself a very poor person
- ❑ DNK
- ❑ DNA

8. Are you covered by a private health insurance plan? (note: not Quebec "assurance maladie" or the public health insurance plan)

- ❑ Yes
- ❑ No
- ❑ DNK
- ❑ DNA

9. Finally, during your last visit to _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if … with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to**…

(Read in rotation)

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
The staff at … suggested that you seek support from the people around you (parents, friends, community groups)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
At the…, you were referred to other people or associations of persons that have lived similar problems	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
There were as few formalities as possible in dealing with … (it was not too complicated, there were not too many steps nor too much paper work involved)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The staff at the … used language that was easy to understand	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
It was possible for you at the… to choose your caregiver (doctors, nurses, social workers or other professionals) and to change when it didn't work out	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The procedures with other institutions, organisations or professionals were facilitated, when such was required	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The atmosphere at the… was pleasant	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The rooms and the equipment at the… were clean	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
There was a continuity and a good flow of information between the different health and social service organizations at the…	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
When possible, the same caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) took care of you at the… from one time to the next	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The… was easily accessible by public transit (including adapted transport for handicapped persons) or it was possible to park nearby	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The … provided you with information on all the services that were available there	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
You were given information that was adapted to your culture and language	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
The… was open during hours that were convenient for you (i.e. weekdays, weekend and/or evenings)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

For what reasons are you unsatisfied about the continuity of your medical file at this institution?

_____
_____
_____
_____
_____

For what reasons are you unsatisfied about the accessibility of this institution?

_____
_____
_____
_____
_____

10. In general, would you say that you are... satisfied with the services received at this organisation?

(Read in rotation from 1 to 4 and from 4 to 1)

❑ Very	❑ Not at all
❑ Somewhat	❑ DNK
❑ Little	❑ DNA

11. Now, could you tell me which of the following statements best reflects your global opinion towards the health care system in Quebec?

- ❑ In general, the system works relatively well: some minor improvements are needed to make the system works better.
- ❑ There is some good aspects to the health system, however major improvements are needed to make the system works better
- ❑ Our health system works badly and needs complete restructuring
- ❑ DNK
- ❑ DNA

SOCIO-DEMOGRAPHICS

12. What language do you speak most often at home?

❑ French	❑ Chinese
❑ English	❑ Portuguese
❑ Italian	❑ Vietnamese
❑ Spanish	❑ Other (specify): _____
❑ Greek	❑ DNK/DNA
❑ Arabic	

13. Do you belong to a cultural community or ethnic group in particular?

- ❑ Yes
- ❑ No (specify) : _____)
- ❑ DNA

14. Were you born in Canada?

- ❑ Yes
- ❑ No → *Go to Q.15*
- ❑ DNA

15. For how long have you lived in Canada?

_____ years

16. What level of schooling have you completed?

❑ Primary	❑ None
❑ Secondary	❑ DNK
❑ College (Cegep) or technical	❑ DNA
❑ University	

17. In what year were you born? *(enter the last two digits)*

18. What is the total annual income of your household (before taxes and including incomes from all sources for **all the members of the household**)?

READ

❑ Below $ 10, 000	❑ $ 50, 000 - $ 59, 999
❑ $ 10, 000 - $ 19, 999	❑ $ 60, 000 - $ 69, 999
❑ $ 20, 000 - $ 29, 999	❑ $ 70, 000 - $ 89, 999
❑ $ 30, 000 - $ 39, 999	❑ $ 90, 000 and over
❑ $ 40, 000 - $ 49, 999	❑ DNA

- a) How many people in your household are aged 18 years and over (including yourself if it is the case)?

_____ _____

b) How many people in your household are under 18 years of age (including yourself if it is the case)?

_____ _____

20. a) Which of these statements best describes your occupation?

- ☐ I am a full-time worker → *Go to Q.20b*
- ☐ I am a part-time worker → *Go to Q.20b*
- ☐ I am a student
- ☐ I am retired
- ☐ I am a housekeeper
- ☐ I live on unemployment income
- ☐ I live on welfare
- ☐ Other (specify): _____
- ☐ DNA

20. b) Do you work in the health and social services sector? (ex. professionals paid by the Quebec health insurance board (RAMQ), etc.)

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ DNK
- ☐ DNA

Thank and end

21. In what region or municipality do you live?

_____

22. What is your postal code? (If the respondent refuses, ask only for the first three digits)

— — — — — —

23. Write down the gender of the respondent:

- ☐ Man
- ☐ Woman

Annexe 2 : Profil comparatif de l'échantillon

Annexe 2 : Profil comparatif de l'échantillon (n=2006)

1. CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS COMPARÉES À LA POPULATION[1]

1.1 Âge du répondant

	2002	Population[1]	2001	2000	1997	1994
Entre 15 et 24 ans	10,9	14,1	14,3	13,5	14,5	11,9
Entre 25 et 34 ans	19,7	19,9	19,9	20,0	21,4	24,7
Entre 35 et 44 ans	22,0	19,6	20,8	22,3	22,8	22,2
Entre 45 et 54 ans	18,4	16,6	17,9	16,5	15,0	14,9
Entre 55 et 64 ans	11,6	11,7	10,0	10,8	11,0	10,1
65 ans et plus	17,4	18,1	17,1	14,2	15,3	16,2
Moyenne	45 ans	?	44 ans	44 ans	43 ans	44 ans

[1] *Source : Institut de la statistique du Québec, Population selon le groupe d'âge et le sexe. Données pour la CUM, population âgée de 15 ans et plus, 24 janvier 2001. (www.stat.gouv.qc.ca).*

1.2 Sexe du répondant

	2002	Population[1]	2001	2000	1997	1994
Homme	38,6	47,8	41,1	41,9	47,2	40,0
Femme	61,4	52,2	58,9	58,1	52,8	60,0

1.3 Niveau de scolarité[2]

	2002	2001	2000	1997	1994
Primaire	9,5	8,1	9,7	12,8	12,2
Secondaire	28,6	32,1	32,3	35,2	34,1
Collégial	25,5	23,8	24,5	21,3	21,9
Universitaire	36,3	36,0	33,5	30,6	31,8

[2] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

1.4 Occupation du répondant[2]

	2002	2001	2000	1997	1994
Travaille à temps plein	48,4	47,0	45,0	45,8	43,3
Travaille à temps partiel	8,6	9,4	8,8	8,5	8,8
Étudiant	8,4	9,2	11,8	12,0	12,4
Retraité	20,2	19,8	18,1	17,7	16,8
Tient la maison	5,3	5,9	6,4	6,5	7,1
Prestataire	6,9	5,2	5,7	7,7	8,4
Autres	1,6	1,1	3,1	1,1	0,6
NRP	0,5	2,2	0,8	0,9	2,6

Oeuvre dans le domaine de la santé et des services sociaux

	2002	2001	2000	1997	1994
Oui	16,6	14,4	15,1	14,5	16,4
Non	83,1	85,3	84,9	84,7	83,0
NSP/NRP	0,3	0,3	0,0	0,8	0,6

1.5 Langue parlée à la maison

	2002	Population[3]	2001	2000	1997	1994
Français	66,6	56,7	68,7	67,9	62,2	65,9
Anglais	21,9	25,3	20,7	21,9	18,8	16,7
Italien	1,1	3,4	1,6	1,2	4,4	3,7
Espagnol	1,9	2,2	1,6	2,0	2,7	2,0
Grec	0,3	1,1	0,2	0,5	0,7	0,7
Arabe	1,6	1,7	1,4	1,1	1,9	1,9
Portugais	1,0	n.d.	1,0	0,5	1,0	0,9
Chinois	0,2	1,5	0,2	0,4	0,4	0,5
Vietnamien	0,2	n.d.	0,4	0,6	0,5	0,4
Créole	0,6	n.d.	0,7	0,6	1,4	1,2
Bengali	0,1	n.d.	0,1	0,2	0,4	0,0
Polonais	0,5	n.d.	0,2	0,2	0,8	0,6
Arménien	0,2	n.d.	0,3	0,3	0,0	0,0
Autres	3,4	n.d.	2,7	2,3	2,3	1,1

[3] *Source : Statistique Canada. Données du recensement, 1996. Données pour la CUM.*

1.6 Appartenance à une communauté culturelle ou groupe ethnique[4]

	2002	2001	2000	1997	1994
Québécoise ou canadienne	81,6	80,8	80,3	67,0	74,0
Haïtienne	1,8	2,5	2,0	1,7	1,8
Italienne	1,7	2,9	2,8	6,1	3,4
Juive	1,1	0,9	1,3	2,3	1,7
Libanaise	0,8	0,5	0,7	0,0	0,6
Française	0,7	0,7	0,7	—	1,3
Portugaise	0,6	0,5	0,6	0,6	0,7
Espagnole	0,6	0,2	0,7	1,0	0,8
Arabe	0,5	0,6	0,6	2,0	1,0
Indienne	0,5	0,3	0,4	0,8	0,9
Africaine	0,5	0,1	0,4	1,0	0,3
NSP / NRP	0,5	1,1	0,7	1,6	1,9
Chinoise/Mandarine	0,4	0,7	0,3	0,4	0,5
Algérienne	0,4	0,4	0,3	0,0	0,0
Grecque	0,4	0,3	1,0	0,0	3,0
Arménienne	0,3	0,4	0,5	0,0	0,3
Latino-américaine	0,3	0,1	0,2	0,0	0,9
Vietnamienne	0,1	0,5	0,5	0,5	0,5
Allemande	0,1	0,3	0,2	0,0	0,2
Autres	6,5	5,6	4,7	5,4	1,7

[4] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

1.7 Né(e) au Canada[5]

	2002	2001	2000	1997	1994
Oui	74,2	75,7	86,3	n.d.	n.d.
Non	25,7	24,1	13,5	n.d.	n.d.
NRP	0,0	0,2	0,2	n.d.	n.d.

1.8 Nombre d'années au Canada[5]

	2002	2001	2000	1997	1994
Moins de 10 ans	33,3	31,5	26,2	n.d.	n.d.
10 à 20 ans	32,4	28,4	34,3	n.d.	n.d.
21 à 35 ans	21,5	21,7	26,6	n.d.	n.d.
36 à 50 ans	10,3	13,9	10,0	n.d.	n.d.
Plus de 50 ans	2,1	4,3	1,8	n.d.	n.d.
NRP	0,4	0,2	1,1	n.d.	n.d.

1.9 Perception de l'état de santé[5]

	2002	2001	2000	1997	1994
Excellent	24,5	21,4	24,9	23,9	24,2
Très bon	30,0	29,8	30,4	30,5	32,7
Bon	26,4	28,9	25,9	27,7	27,4
Moyen	15,5	16,0	15,3	14,5	12,7
Mauvais	3,2	3,1	3,2	3,0	2,8
NSP / NRP	0,4	0,7	0,2	0,4	0,2

1.10 Handicap[5]

	2002	2001	2000	1997	1994
Aucun	86,8	93,2	90,4	92,8	90,3
Moteur	3,1	2,4	2,3	2,2	1,9
Visuel	2,7	1,2	1,4	0,8	3,4
Auditif	1,9	1,1	1,3	1,3	0,8
Multiple	0,8	0,1	0,3	0,1	0,5
Autre	4,4	1,4	3,3	2,3	1,6
NSP / NRP	0,1	0,3	0,6	0,5	1,4

[5] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

2. CARACTÉRISTIQUES DU MÉNAGE COMPARÉES À LA POPULATION[6]

2.1 Revenu annuel total du ménage

	2002	Population[6]	2001	2000	1997	1994
Moins de 10 000 $	9,2	14,2	8,8	11,0	11,5	13,6
Entre 10 000 $ et 19 999 $	18,1	20,9	17,2	18,3	21,8	19,8
Entre 20 000 $ et 29 999 $	14,1	14,9	15,2	15,4	17,6	19,7
Entre 30 000 $ et 39 999 $	13,9	12,2	15,2	15,0	13,8	15,4
Entre 40 000 $ et 49 999 $	11,0	9,6	10,2	9,9	10,5	10,7
Entre 50 000 $ et 59 999 $	8,3	7,5	8,6	9,0	8,3	6,9
Entre 60 000 $ et 69 999 $	5,6	5,5	6,5	5,3	4,2	4,3
70 000 $ et plus	19,8	15,2	18,3	16,2	12,3	9,2

[6] *Source : Statistique Canada. Données du recensement, 1996.*

2.2 Perception de sa situation économique[7]

	2002	2001	2000	1997	1994
Se considère à l'aise financièrement	29,9	25,8	22,0	20,3	20,4
Considère ses revenus suffisants	52,6	53,7	57,6	57,2	59,0
Se considère pauvre	12,6	13,6	14,7	15,5	14,9
Se considère très pauvre	2,9	3,2	3,0	3,4	2,0
NSP / NRP	1,9	3,6	2,7	3,6	3,6

[7] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

2.3 Couverture par une police d'assurance santé d'une compagnie privée[7]

	2002)	2001	2000	1997	1994
Oui	52,8	55,9	55,6	51,6	47,5
Non	45,8	41,8	41,9	45,6	49,1
NSP/NRP	1,3	2,2	2,5	2,8	3,4

2.4 Nombre de personnes de moins de 18 ans dans le foyer[7]

	2002	2001	2000	1997	1994
Aucune	65,5	72,9	64,9	n.d.	n.d.
1	16,0	11,9	17,3	n.d.	n.d.
2	12,8	10,7	11,9	n.d.	n.d.
Plus de 2	5,1	3,6	4,9	n.d.	n.d.
NRP	0,6	1,0	0,9	n.d.	n.d.

2.5 Nombre de personnes de plus de 18 ans dans le foyer (incluant le répondant)[7]

	2002	2001	2000	1997	1994
1	36,4	36,3	38,4	n.d.	n.d.
2	48,0	47,3	46,3	n.d.	n.d.
3	9,7	10,3	10,1	n.d.	n.d.
Plus de 3	5,0	5,2	5,6	n.d.	n.d.
NRP	0,9	1,0	0,6	n.d.	n.d.